

Technická univerzita v Liberci
Hospodářská fakulta

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2008

Martin Hejral

Technická univerzita v Liberci
Hospodářská fakulta

Studijní program : 6208 - Ekonomika a management

Studijní obor: Podniková ekonomika

Řízení jakosti v podniku ELMOS LIBEREC, s.r.o.

Quality management in the company ELMOS LIBEREC, Ltd.

DP-PE-KPE H02407000

Martin Hejral

Vedoucí práce: Ing. Jaromír Švihovský, Ph.D., Katedra podnikové ekonomiky

Konzultant: Ing. Radek Nedvěd, TRITON Cert, spol. s r. o.

Počet stran 70

Počet příloh 2

Datum odevzdání : 2.5.2008

Prohlášení

Byl jsem seznámen s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

V Liberci 2. 5. 2008

Podpis:

Poděkování

Rád bych na tomto místě poděkoval panu Ing. Jaromíru Švihovskému, Ph.D., vedoucímu diplomové práce a Ing. Radkovi Nedvědovi, za odborná doporučení , věcné připomínky a pomoc poskytnutou při zpracování diplomové práce.

Resumé

Cílem diplomové práce je analýza a nalezení možných doporučení pro stálé zlepšování současného fungujícího systému managementu jakosti společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.. V úvodu je popsáno zaměření práce a charakteristika společnosti. Druhá kapitola popisuje uplatnění souboru norem ISO 9000. Ve třetí kapitole je popsána analýza současného stavu systému. Čtvrtá kapitola se zabývá případovou studií, která formou interních auditů hodnotí systém jakosti ve společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.. Hodnocení obsahuje ucelené řešení kapitol Odpovědnost managementu a Realizace produktu dle normy ČSN EN ISO 9001:2001. Poslední kapitola představuje, ekonomické zhodnocení, doporučení a závěr diplomové práce.

Klíčová slova

Audit, certifikace, dokumentace, ISO normy, jakost, manažer kvality, proces, produkt.

Summary

The aim of my diploma thesis is to analyze and find possible recommendations for continuous improvement of the functional quality management system in the company ELMOS LIBEREC, Ltd. . At the beginning of the thesis we can find its focus and the company's characteristics. The second chapter describes the application of the ISO norms 9000 in reality. In the third chapter, the analysis of the current system is described. The 4th chapter deals with a case study which evaluates the quality system in the company ELMOS LIBEREC, Ltd. by means of internal audits. The evaluation contains the complex solution of the chapters The Management responsibility and The Implementation of the product according to the norm ČSN EN ISO 9001:2001. The last chapter represents economic evaluation, recommendations and the end of the diploma thesis.

Key words

Audit, certification, documentation, ISO norms, quality, quality manager, process, product.

OBSAH

Seznam použitých zkratk a symbolů	8
Úvod	9
1.1 Charakteristika společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.....	11
Teoretická část.....	15
1.2 Uplatnění souboru norem ISO 9000	15
1.2.1 Co tvoří soubor norem ISO 9000	16
1.2.2 Zásady managementu kvality	17
1.2.3 Model managementu kvality podle ISO 9001:2000 založený na procesech.....	18
Praktická část.....	22
1.3 Analýza současného stavu systému jakosti	22
1.3.1 Systém managementu jakosti společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.	23
1.3.2 Složení Rady jakosti ELMOS LIBEREC s.r.o.....	23
1.3.3 Procesní mapa společnosti.....	24
1.3.4 Přehled dokumentace systému managementu jakosti	25
1.3.5 Požadavky na dokumentaci	25
1.3.6 Odpovědnost managementu	28
1.3.7 Politika jakosti společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.	31
Případová studie	32
1.4 Metoda hodnocení systému	32
1.5 Odpovědnost managementu	32
1.5.1 Osobní angažovanost a aktivita	32
1.5.2 Zaměření na zákazníka	34
1.5.3 Politika jakosti	35
1.5.4 Plánování	37
1.5.5 Odpovědnost, pravomoci a komunikace	39
1.5.6 Přezkoumání systému managementu.....	40
1.6 Realizace Produktu	42
1.6.1 Plánování realizace produktu	42
1.6.2 Procesy týkající se zákazníka	45
1.6.3 Návrh a vývoj – tento požadavek normy SMJ neřeší.....	49
1.6.4 Nakupování.....	49
1.6.5 Výroba a poskytování služeb.....	52
1.6.6 Řízení monitorovacích a měřících zařízení	59
Závěr	63
1.7 Doporučení	63
1.7.1 K bodu Plánování systému managementu jakosti	63
1.7.2 K bodu Informace o produktu	65
1.8 Ekonomické zhodnocení Cílů jakosti společnosti	65
1.9 Závěrečné zhodnocení	67
Seznam literatury	69
Seznam příloh	70

Seznam použitých zkratk a symbolů

a.s.	akciová společnost
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
ČEZ	České energetické závody
ČSN	Česká státní norma
ČÚBP	Český ústav bezpečnosti práce
ISO	Mezinárodní organizace pro normalizaci (International Organization for Standardization)
kVN	kabely vysokého napětí
kNN	kabely nízkého napětí
MJ	Manažer jakosti
MP	Metodické pokyny
ON	Organizační normy
OS	Organizační směrnice
PJ	Příručka jakosti
PO	Požární ochrana
TDI	technický dozor investora
RJ	Rada jakosti
SD	Stavební deník
SJ	Systém jakosti
SMJ	Systém managementu jakosti
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
TS	trafostanice
TP	Technologické postupy
VOP REAL 2008	Smlouva o všeobecných obchodních podmínkách pro rok 2008
ŽP	Životní prostředí

Úvod

Diplomová práce popisuje řízení jakosti ve společnosti ELMOS LIBEREC, s.r.o.. Toto téma jsem se rozhodl vypracovat z důvodu mého zaměstnaneckého stavu k výše uvedené společnosti a velmi dobrých znalostí poměrů a procesů. Zaměstnancem společnosti jsem se stal v roce 1999 po absolvování SPŠSE Liberec a ročním působení na jazykové škole. Zpočátku jsem byl zaměstnán jako technik - provozu. Když se naše společnost v roce 2003 úspěšně certifikovala (Řízení managementu jakosti dle normy ČSN EN ISO 9001-2001) byl jsem v rámci systému jmenován manažerem jakosti, metrologem a interním auditorem. V roce 2005 se mé pravomoce rozšířili po odchodu „kolegy“ (technika – výkonu) o jeho pracovní náplně a stal jsem se zmocněným zástupcem jednatele v oblasti řízení managementu. Tato soukromá společnost je řízena a vlastněna jedním jednatelem, kterým je můj otec.

Druhým důvodem bylo doporučení pokračovat a rozšířit ročníkový projekt (ohodnocený výborně) v diplomové práci vedoucím práce Ing.Jiřím Lubinou, Ph.D..

Práce je zaměřena na analýzu současného fungujícího systému managementu jakosti společnosti a nalezení možných doporučení pro stále zlepšování systému managementu jakosti.

Teoretická část popisuje historii mezinárodní organizace pro vývoj a sjednocení standardů. uplatnění souboru norem ISO 9000. Je zde popsáno , které normy tvoří soubor norem řady ISO 9000, jaké jsou zásady managementu jakosti a Model managementu kvality podle ISO 9001:2000 založený na procesech.

V praktické části je popsán systém managementu jakosti společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o., jeho složení, pravomoci a odpovědnosti. Je zde vyobrazena procesní mapa společnosti ,seznam organizačních směrnic a řádů, jimiž se společnost řídí. Dále jsou popsány na řízenou dokumentaci a schválená Politika jakosti společnosti.

Třetí kapitola se zabývá případovou studií, která zobrazuje cíl diplomové práce. Cílem je formou interních auditů vyhodnotit systém jakosti ve společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o. v uceleném řešení kapitol „Odpovědnost managementu“ a „Realizace produktu“ dle normy ČSN EN ISO 9001:2001 a nalézt doporučení v dobře fungujícím systému (dle kladných provedených externích auditů). V úvodu kapitoly je uvedena metoda hodnocení systému.

Poslední kapitola představuje závěr diplomové práce. Je zde uvedeno ekonomické zhodnocení Cílů jakosti společnosti za poslední dva roky . Dále jsou tu zpracovány a detailně popsány doporučení plynoucí z případové studie.

1.1 Charakteristika společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.



<u>Název společnosti:</u>	ELMOS LIBEREC s.r.o.
<u>Sídlo společnosti:</u>	Ševčíkova 982, Liberec 6, 460 06
<u>Právní forma :</u>	společnost s ručením omezeným
<u>Základní kapitál:</u>	1 002 000,- Kč
<u>Datu vzniku společnosti:</u>	15.12. 1992

Předmět podnikání

Podle výpisu z obchodního rejstříku jsou předmětem podnikání společnosti:

- projektování elektrických zařízení
- projektová činnost ve výstavbě
- provádění staveb, jejich změn a odstraňování
- výroba, instalace a opravy elektronických zařízení
- výroba, instalace a opravy elektrických strojů a přístrojů
- specializovaný maloobchod
- přípravné práce pro stavby

- vodoinstalatérství, topenářství
- inženýrská činnost v investiční výstavbě
- výroba rozvaděčů nízkého napětí a baterií, kabelů a vodičů
- montáž, opravy, revize a zkoušky vyhrazených elektrických zařízení

Historie společnosti

Firma ELMOS LIBEREC s.r.o. byla založena 15.prosince 1992 se sídlem Ševčíkova 982 v Liberci, kde sídlí dodnes. Jednatel firmou je Vladimír Hejral, absolvent liberecké Střední průmyslové školy strojní a elektrotechnické v Liberci, na které vystudoval obor energetika.

V době vzniku bylo ve firmě zaměstnáno 12 pracovníků, převážně elektromontérů, kteří přešli do firmy z montážních skupin u SČE a.s. Odkupem od SČE a.s. firma získala pro začátek podnikání základní mechanizační prostředky pro zahájení své činnosti převážně na menších zakázkách.

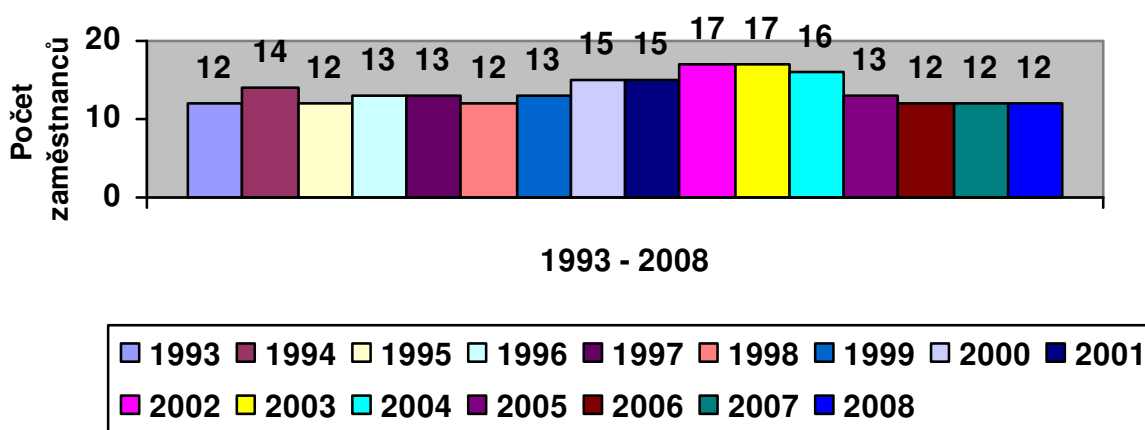
První provozovna firmy byla v ulici Dr. Milady Horákové. Tato provozovna přestala postupně vyhovovat, jelikož se zvyšoval počet pracovníků a hlavně mechanizačních prostředků, proto byl v roce 1994 zakoupen objekt v ul. Košická s dostatečně velkým dvorem, dílnou a dobrým pracovním zázemím.

Firma se začala rozvíjet a upevňovat svou pozici na trhu elektro-montážních služeb. Již od svého počátku kladla firma důraz na zvyšování odbornosti pracovníků, a také proto můžeme v současné době realizovat prakticky všechny typy montážních prací na rozvodných zařízeních NN a VN bez omezení napětí včetně revizí elektrických zařízení. V listopadu 2003 byl objekt v ul. Košická prodán a provozovna byla přesunuta do většího nově zakoupeného objektu s rozlehlým areálem (bývalá základní škola Doubí, poté areál Sběrných surovin Liberec a.s.) v ul. Hodkovická č.p. 39 , kde firma působí dosud.

V průběhu let se ve společnosti vystřídalo 14 zaměstnanců (výpovědi, odchody do důchodu) převážně na pozici elektromontérů. Za poslední tři roky se stav zaměstnanosti ustálil na 12 zaměstnancích (jednatel, technik, účetní, elektromontéři a pracovníci

v dělnických profesích). Snahou společnosti je zvyšovat produktivitu práce a také zvyšovat kvalifikaci a odbornost svých zaměstnanců. Podnik nemusí zaměstnávat více pracovníků, jelikož si na sezónní práce najímáme dle potřeby dodatečné dodavatele převážně výkopových prací.

Vývoj zaměstnanosti



Firma realizovala a stále realizuje nejvíce zakázek pro společnost ČEZ Distribuce a.s. (dříve pod názvem SČE a.s. – Skupina ČEZ). Tato společnost v roce 2002 certifikovala dle ČSN EN ISO 9001: 2001 a totéž se začalo požadovat po hlavních dodavatelích prací, mezi které patří i firma ELMOS LIBEREC s.r.o. Z tohoto důvodu došlo k rozhodnutí ve vedení společnosti též vybudovat systém managementu jakosti. Firma ELMOS LIBEREC s.r.o. se úspěšně certifikovala dne 21.2.2003. Řízení managementu jakosti dle normy ČSN EN ISO 9001-2001 se stalo ve firmě ELMOS LIBEREC s.r.o. jeho nedílnou součástí.

Mezi další významné investory, se kterými firma spolupracuje jsou i Technické služby měst Liberce a Jablonce nad Nisou, pro něž provádí rekonstrukce veřejného osvětlení celých ulic a městských částí. Většina zakázek se realizuje v Libereckém okrese.

Referenční list významných zakázek realizovaných firmou ELMOS LIBEREC s.r.o. :

- Jablonec- Pražská a okolí, kVN a kNN
- Bedřichov, věžová TS, 2x400kVA, přípojka 35 kV, kabelové vedení NN
- Liberec, FC Slovan Liberec a.s. - NN, VN a TS pro umělé osvětlení
- Jablonec, ul. Dlouhá, rekonstrukce VN a NN
- Jablonec nad Nisou – ul. Mánesova, Saskova – kabely NN
- Jablonec – rekonstrukce kabelů NN a VN v ul. Smetanova a U rybníka
- KNN, kVN, a TS – BILLA Na Rybníčku, Liberec
- Jablonec n./N. – ul. Podzimní a okolí – rekonstrukce kabelů NN a obnova kabelového VO
- Jablonec n./N., Wolkerova - kabel VN, kabel NN, Veřejné osvětlení
- OD Kaufland Jablonec n./N. – TS, kNN a kVN
- Liberec – Nemocnice–Textilana–Anenské nám., modernizace kabelu 35 kV
- Jablonec n./N. - Vrkoslavická ul. a okolí – TS, kNN, kVN
- Liberec – ul. Vlnářská – kNN, kVN, TS pro nové bytové domy
- Frýdlant – rekonstrukce kNN a kVN
- Liberec – Metro Properties, přípojka VN pro MAKRO
- Liberec – Horní Hanychov, rekonstrukce kabelů VN

Teoretická část

1.2 Uplatnění souboru norem ISO 9000

ISO je zkratka názvu International Organization for Standardization (Mezinárodní organizace pro normalizaci). Je to mezinárodní organizace pro vývoj a sjednocení standardů. Byla založena v roce 1947 jako síť národních institutů pro normalizaci s centrálním sekretariátem v Ženevě. Sdružuje přes 100 členských zemí. Každá země má jeden „rovný“

hlas. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO také úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou organizací IEC ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice. Mezinárodní normy jsou navrženy v souladu s pravidly uvedenými ve Směrnici ISO / IEC. Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % z hlasujících členů. Pozornost se věnuje skutečnosti, že některé prvky této normy mohou být předmětem patentových práv. ISO není odpovědná za identifikování žádných patentových práv. Hlavní činností ISO je vývoj norem, zkoušení a certifikací pro podporu obchodu kvalitními výrobky a službami: od města k městu, od státu ke státu, od země k zemi, po celém světě.

ISO je nevládní organizace, která zaujímá překlenovací pozici mezi veřejným a soukromým sektorem. Řada členských institucí je součástí vládní struktury svých zemí nebo je řízena vládou. Ostatní členové mají své kořeny jednoznačně v privátním sektoru a byly zřízeny národními průmyslovými sdruženími. ISO je tedy schopné fungovat jako paralelní organizace, v níž je shoda dosažena v řešeních, která plní požadavky výroby, obchodu i širších potřeb společnosti, stejně jako potřeby investorských skupin, spotřebitelů a uživatelů.

Národním zástupcem v ISO za Českou republiku je Český normalizační institut. Normy

ISO 9000 patří k nejvíce známým a úspěšným standardům a staly se respektovanou mezinárodní referencí pro požadavky trhu na kvalitu.

1.2.1 Co tvoří soubor norem ISO 9000

Jádrem souboru norem ISO 9000 pro systémy kvality tvoří čtyři mezinárodní normy, které poskytují návod k vypracování a uplatnění efektivního systému managementu kvality.

Tyto normy , které nejsou specifické pro žádný druh produktů, se dají uplatnit ve všech oborech výroby a služeb. Systém managementu kvality se týká činností, které se provádí v organizacích k uspokojování očekávání zákazníků, vztahujících se ke kvalitě.

Normy ISO 9000

- **ISO 9000:2000**
uvádí zásady a základy managementu kvality, popisuje, čeho se tato řada norem týká a uvádí základní definice termínů pro použití každou organizací .
- **ISO 9001:2000**
uvádí požadavky na systémy managementu kvality pro případ, kdy je nutné prokázat, že organizace je způsobilá účinně plnit požadavky zákazníků a předpisů.
- **ISO 9004:2000**
poskytuje návod pro zavedení systému managementu kvality, který překračuje požadavky ISO 9001 a umožňuje organizaci účinně plnit a předvídat očekávání zákazníků .
- **ISO 19011**
poskytuje návod pro plánování a provádění auditů kvality .

Plnění požadavků ISO 9001 neznamena, že požadavkům zákazníků vyhovuje každý výrobek nebo služba, ale jen to, že uplatňovaný systém kvality je schopen zajistit, aby vyhověly. Norma ISO 9001 určuje požadavky (*uvádí, co se musí dělat, aby systém managementu kvality fungoval, ne jak se to má udělat*) a normy ISO 9000, ISO 9004, ISO 19011 jsou návody . ISO 9001:2000 obsahuje 5 kapitol, které se člení na 23 článků. Tato

ustanovení určují, co musí organizace dělat, aby splňovala normu. Mnoho těchto požadavků se musí dokumentovat a třídit.

Organizace zavádějí normy ISO 9000 z různých důvodů:

- Vyhovět zákazníkům, kteří ISO 9000 vyžadují
- Uplatnit se na trzích Evropské unie, stále širší uznávání norem, prestiž
- Konkurovat na domácích a světových trzích
- Zdokonalit svůj systém kvality
- Minimalizovat opakované auditování podobnými a různými zákazníky
- Zlepšit výkonnost dodavatelů

Přínosy v organizaci:

- Lepší pochopení a důslednosti všech přístupů ke kvalitě v celé organizaci.
- Zlepšování dokumentace.
- Zlepšování uvědomění ke kvalitě.
- Zajištění trvalého uplatňování požadovaného systému kvality (každoroční stanovení a vyhodnocování cílů).
- Posilování důvěry a vztahů mezi organizací a zákazníkem.
- Zajišťování úspor nákladů a zlepšování v systému managementu kvality.

1.2.2 Zásady managementu kvality

Soubor norem ISO 9001 se opírá o osm zásad usnadňujících dosahování cílů kvality:

a) Zaměření na zákazníka

- Chápání současných potřeb zákazníků
- Chápání budoucích potřeb zákazníků
- Plnění požadavků zákazníků
- Snaha předvídat očekávání zákazníků

b) Vedení a řízení zaměstnanců

- Udržování jednoty účelu a zaměření organizace
- Udržování vnitřního prostředí organizace

c) Zapojení zaměstnanců

- Plné rozvíjení schopností
- Využívání schopností k maximálnímu prospěchu

d) Procesní přístup

- Řízení zdrojů jako procesu
- Efektivní a účinné dosahování cílů

e) Systémový přístup k managementu

- Identifikace
- Pochopení a řízení vzájemně provázaných procesů systému k efektivnímu a účinnému dosahování cílů

f) Neustálé zlepšování

- Přístup ke zlepšování jako k trvalému cíli

g) Přístup k rozhodování zakládající se na faktech

- Logické analyzování údajů a informací

h) Vzájemně prospěšné dodavatelské vztahy

- Vytváření hodnoty vzájemně prospěšnými vztahy oboustranné závislosti

1.2.3 Model managementu kvality podle ISO 9001:2000 založený na procesech

- **4** **Systém managementu jakosti**
- 4.1 Všeobecné požadavky
- 4.2 Požadavky na dokumentaci

Ujištění, že zavedený systém managementu jakosti poskytuje výrobky a služby, které správně splňují potřeby zákazníků a že vedení systému bude vést neustálému zlepšování.

- **5 Odpovědnost managementu**
- 5.1 Osobní angažovanost a aktivita
- 5.2 Zaměření na zákazníka)
- 5.3 Politika jakosti)
- 5.4 Plánování
- 5.5 Odpovědnost, pravomoci a komunikace
- 5.6 Přezkoumání systému managementu

Účelem je stanovit postup pro tvorbu, údržbu a průběžnou aktualizaci politiky jakosti, cílů jakosti a plnění požadavků zákazníka. Definovat odpovědnost a pravomoc vedení společnosti a stanovit postup pro přezkoumání vhodnosti, dostatečnosti a účinnosti systému jakosti a uvolnění zdrojů.

- **6 Management zdrojů**
- 6.1 Poskytování zdrojů
- 6.2 Lidské zdroje
- 6.3 Infrastruktura
- 6.4 Pracovní prostředí

Společnost má mít stanoveny zásady, pravidla, odpovědnosti a postup pro zajištění technických a lidských zdrojů. Po technické stránce řízení zdrojů zajišťuje zlepšování výkonnosti společnosti. Řízení lidských zdrojů je rozhodujícím pro zvyšování výkonnosti a ekonomické úspěšnosti společnosti. Personální řízení při přípravě a výcviku zaměstnanců, zejména z hlediska stanovení kvalifikačních požadavků, hodnocení způsobilosti a připravenost zaměstnanců pro výkon příslušné funkce. Cílem je zabezpečit u každého

zaměstnance způsobilost vykonávat činnosti stanovené pro funkční místo, na které je zařazen, jak po stránce odborné, tak i z hlediska potřebných znalostí v oblasti jakosti.

- **7 Realizace produktu**
- 7.1 Plánování realizace produktu
- 7.2 Procesy týkající se zákazníka
- 7.3 Návrh a vývoj
- 7.4 Nakupování
- 7.5 Výroba a poskytování služeb
- 7.6 Řízení monitorovacích a měřících zařízení

Stanovení zásad, pravidel, postupů a odpovědnosti v rámci procesů potřebných při realizaci výrobků, přípravy obchodního případu do fáze vzniku zakázky, tj. od příjmu poptávek a objednávek, přes vypracování nabídek až k uzavření smluv se zákazníky. Stanovení zásad, pravidel, postupů a odpovědnosti pro nakupování výrobků a služeb ve společnosti, pro provádění vstupních kontrol, zkoušek a přejímek materiálů a dodávek služeb.

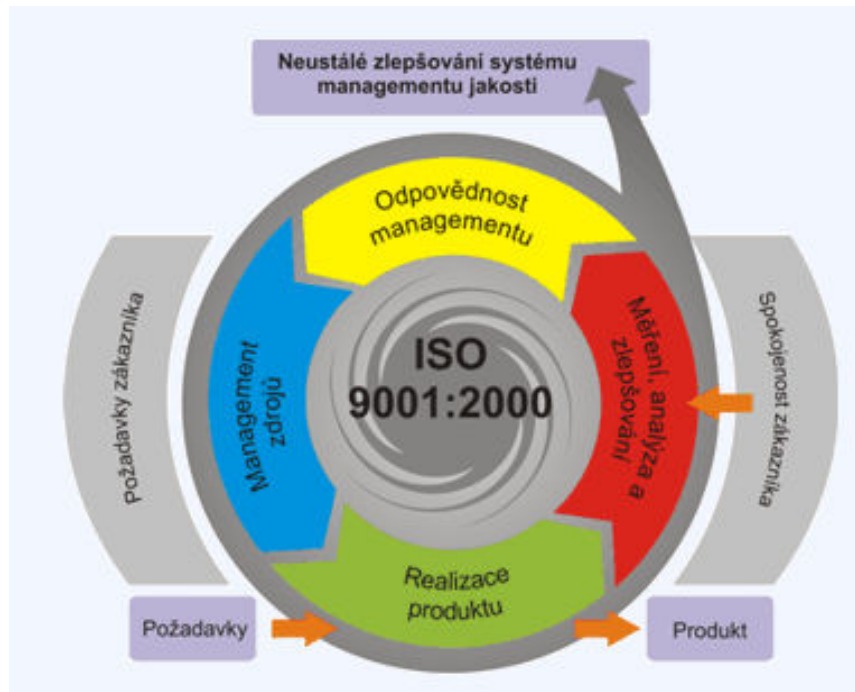
- **8 Měření analýza a zlepšování**
- 8.1 Všeobecně
- 8.2 Monitorování a měření
- 8.3 Řízení neshodného produktu
- 8.4 Analýza údajů
- 8.5 Zlepšování

Společnost plánuje a uplatňuje monitorování, měření a analýzu v celém průběhu realizace zakázky od zjišťování požadavku zákazníka až po předání hotové dodávky, včetně získávání informací o výsledcích jednotlivých procesů.

Cílem průběžného monitorování je :

- *zajistit souhlas mezi požadavky zákazníka a výsledným produktem a získat informace využitelné pro trvalé zlepšování SMJ*

- *stanovit zásady, pravidla, postup a odpovědnosti pro zajištění identifikace neshodného výrobku přes jeho následné dokumentování a přezkoumávání až po vlastní vypořádání neshody*
- *vyloučení možnosti nechtěného užívání, instalace, nebo uvedení do provozu produktu, který není ve shodě se specifikovanými požadavky.*



Obrázek 1: Model procesně orientovaného systému managementu jakosti podle normy ISO 9001:2000
(<http://www.eiso.cz>)

Praktická část

1.3 Analýza současného stavu systému jakosti

Ve společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o. je vytvořen systém managementu jakosti, jeho dokumentování, udržování a zlepšování jeho efektivnosti je v souladu s požadavky ČSN EN ISO 9001 : 2001. Identifikuje všechny rozhodující procesy a činnosti potřebné pro systém managementu jakosti a jeho rozvoj v celé společnosti. Stanovená politika jakosti a cíle jakosti zajišťují plnění požadavků zákazníka při jednotlivých obchodních případech.

Odpovědnosti a pravomoci v systému jakosti jsou uvedeny v jednotlivých kapitolách příručky jakosti, v příslušných směrnících systému jakosti a v popisech pracovní činnosti vedení společnosti i příslušných zaměstnanců.

Za systém jakosti ve firmě vrcholově odpovídá Jednatel společnosti. Manažer jakosti odpovídá za celkovou koncepci systému jakosti a jeho zavedení, za soulad systému managementu jakosti s požadavky ČSN EN ISO 9001 : 2001 a za průběžné zlepšování systému managementu jakosti.

Z hlediska SMJ byly identifikovány základní procesy, které probíhají ve společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o. a které zásadním způsobem ovlivňují plnění požadavků zákazníků a jejich spokojenost. Jednotlivé identifikované procesy, jejich posloupnost a vzájemné vazby jsou zobrazeny v Procesní mapě na následující straně. Požadavky na procesy včetně zajišťování potřebných zdrojů jsou popsány v příslušných dokumentech, které jsou součástí SMJ.

1.3.1 Systém managementu jakosti společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.

Systém je vybudován na základě norem řady ČSN EN ISO 9001 : 2001 se zvláštním důrazem na týmovou práci a neustálé zlepšování. Z pohledu normy ČSN EN ISO 9001 : 2001 rozpracovává systém všech 8 prvků. Rozsah a podrobnost dokumentovaných postupů, které jsou součástí systému jakosti, je vždy přizpůsoben složitosti procesu, používaným metodám, dovednostem a výcviku zaměstnanců společnosti. Celý systém je průběžně aktualizován v rámci vývoje požadavků zákazníků, společnosti a norem řady ČSN EN ISO 9004 : 2001 Organizační vymezení SMJ vychází z organizační struktury společnosti, která je specifikována v organizačním řádu. SMJ je vybudován jako subsystém řízení společnosti.

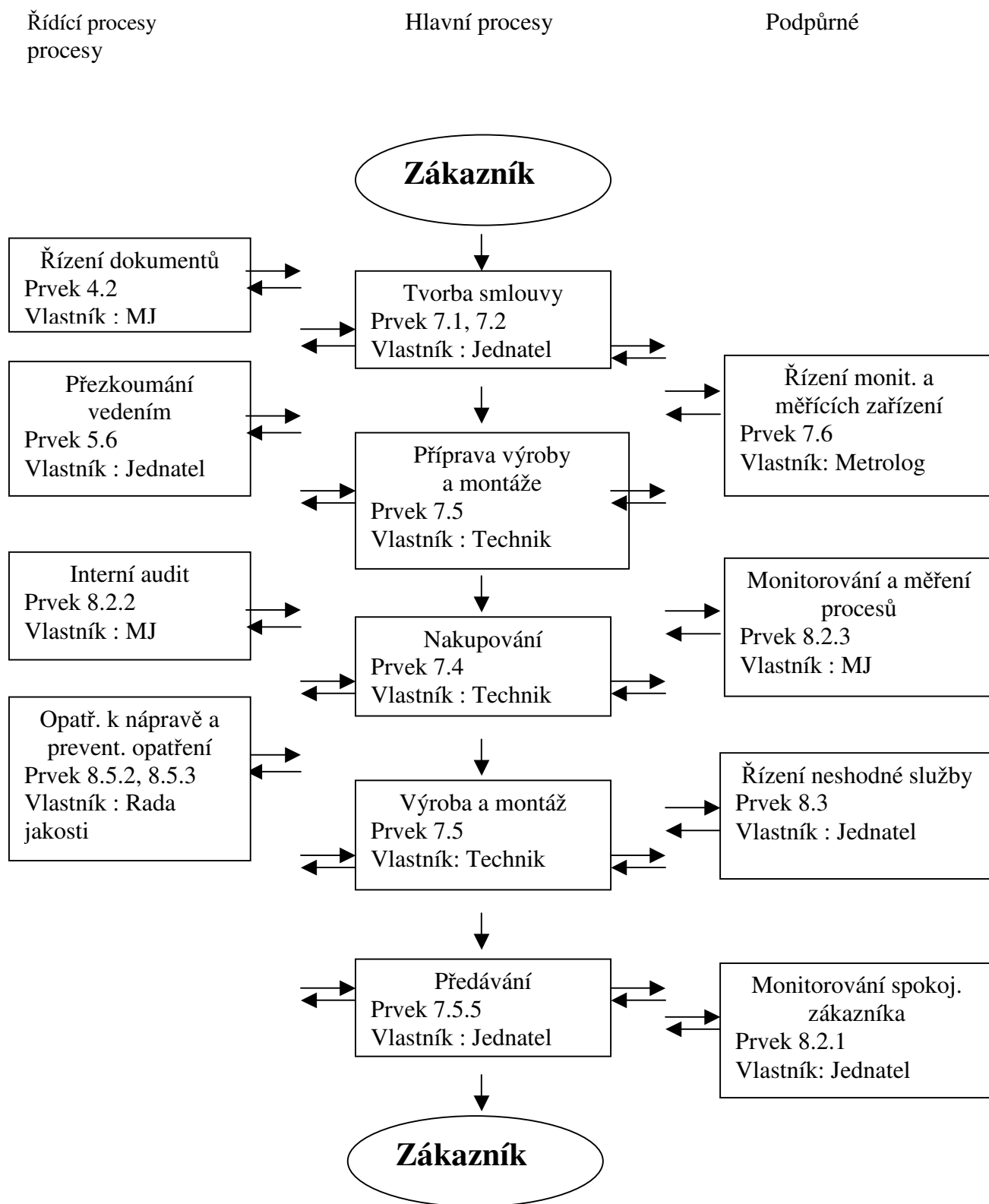
Vrcholovou odpovědnost za SMJ ve společnosti má jednatel. Rada jakosti je výkonným orgánem v rámci SMJ. RJ je složena ze zaměstnanců společnosti. Členy RJ jmenuje a odvolává jednatel společnosti.

1.3.2 Složení Rady jakosti ELMOS LIBEREC s.r.o.

Předseda:	Jednatel
Manažer jakosti:	Výkonný technik

RJ na svých pravidelných jednáních konaných minimálně 1x měsíčně projednává operativní i koncepční otázky zavádění SMJ ve společnosti, výsledky plánovaných i mimořádných prověrek jakosti, plnění uložených nápravných a preventivních opatření, zprávy o přezkoumání systému jakosti vedením společnosti a další otázky spojené se SMJ. Podklady pro jednání RJ zpracovává, předkládá a archivuje MJ. Zpracováním a předložením podkladů pro jednání RJ může být předsedou RJ pověřen i kterýkoliv další člen RJ. Zápis z jednání RJ zpracovává MJ a zároveň je archivuje. SMJ pokrývá činnosti společnosti na kterou má vystaven Živnostenský list.

1.3.3 Procesní mapa společnosti



1.3.4 Přehled dokumentace systému managementu jakosti

Řády:

- Ř – 01 Organizační řád
- Ř – 02 Archivní a skartační řád
- Ř – 03 Jednací řád Rady jakosti

Organizační směrnice:

- OS – 01 Tvorba a řízení ON a dokumentů
- OS – 02 Interní audit
- OS – 03 Opatření k nápravě
- OS – 04 Řízení neshodného produktu
- OS – 05 Řízení kontrolního, měřicího a zkušebního zařízení
- OS – 06 Preventivní opatření
- OS – 07 Řízení záznamů

Součástí dokumentace systému jakosti jsou :

- Metodické pokyny
- Záznamy (všechny související se SMJ)

1.3.5 Požadavky na dokumentaci

Účel dokumentace

Stanovit zásady, pravidla a odpovědnosti pro řízení všech dokumentů a údajů, týkajících se systému jakosti podle normy ČSN EN ISO 9001 : 2001 ve fázi jejich tvorby, přezkoumání, schvalování, vydávání, používání, distribuce, evidence, ukládání, archivace

a likvidace, včetně provádění změn, s cílem, aby na příslušných pracovištích byly k dispozici všechny potřebné dokumenty v platné podobě a údaje byly řízeny.

Odpovědnosti

Za prvek Řízení dokumentů a údajů má komplexní systémovou odpovědnost MJ.

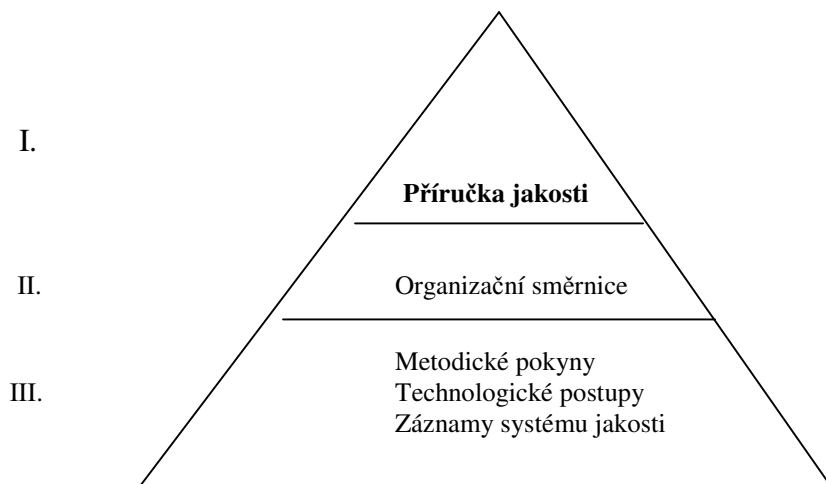
MJ odpovídá za řízení dokumentů, včetně jejich změn a revizí a za udržování aktualizace dokumentů. Odpovídá za kopírování, kompletaci, označení, distribuci všech výtisků schváleného dokumentu, za vedení evidence držitelů a za stažení neplatných dokumentů či jejich částí při revizi dokumentu.

Vedoucí pracovníci zodpovídají za seznámení podřízených pracovníků, kteří vykonávají činnosti dokumentem řízenou a s jejich případnou novelizací

Držitel odpovídá za používání pouze platných dokumentů, za jejich řádné uložení a zabezpečení dokumentů proti poškození, ztrátě, zneužití, znehodnocení nebo zničení, za zajištění potřebné míry dostupnosti uživatelům dokumentu a za předání zrušených dokumentů nebo jejich částí distributorovi.

Rozdělení dokumentace

Dokumentace SMJ je rozdělena do tří vrstev. První vrstvu tvoří Příručka jakosti, druhou vrstvu Organizační směrnice, třetí vrstvu Záznamy systému jakosti a Metodické pokyny.



Příručka jakosti

PJ je dokument nejvyšší úrovně v rámci systému řízení jakosti společnosti. PJ slouží jako průvodce SMJ společnosti k získání přehledných informací o způsobu zajištění jednotlivých prvků systému, organizačních vazeb a o konkrétní dokumentaci v SMJ společnosti. PJ je vypracovávána jak pro interní, tak pro externí potřebu. Za zpracování PJ odpovídá MJ. Zpracováním jednotlivých pasáží (kapitol) pověřuje odpovědné systémové garanty. Na titulní straně PJ svým podpisem schvaluje jednatel společnosti. Každou stranu PJ podpisuje MJ a přezkazuje jednatel společnosti.

PJ vydává a distribuuje MJ. Výtisky PJ se člení na řízené a neřízené. Řízené výtisky jsou přidělovány příjemcům v rámci společnosti podle rozdělovníku, evidence je zajišťována podpisem příjemce do rozdělovníku. Neřízené výtisky jsou poskytovány vybraným zákazníkům pro informaci.

Aktualizace PJ (revize, změny) zajišťuje MJ za spolupráce zpracovatelů jednotlivých kapitol. Změny PJ se provádějí pouze do řízených výtisků, držitelům neřízených výtisků nejsou změny doručovány.

Dokumenty druhé vrstvy – Organizační směrnice

Dokumenty systému jakosti druhé vrstvy tvoří OS a blíže specifikují popisované procesy a postupy v PJ. OS systému managementu jakosti jsou identifikovány číslem výtisku, zkratkou, pořadovým číslem a názvem směrnice. Kolonka „výtisk č.“ je vyplněna u originálu razítkem červené barvy aby při dalších kopiích ON byla jasná identifikovatelnost kopie. Název směrnice je vždy doplněn a příslušným číslem prvku normy ČSN EN ISO 9001 : 2001.

Dokumenty třetí vrstvy – Záznamy o jakosti a Metodické pokyny

- Metodické pokyny - obsahují podrobnější popisy dílčích činností zabezpečování managementu jakosti, jako další rozpracování postupů uvedených v OS systému jakosti druhé vrstvy a PJ. Jsou identifikovány stejným způsobem jako OS.

- **Technologické postupy** – společnost ELMOS LIBEREC s.r.o. se řídí TP předanými společností ČEZ DISTRIBUCE a.s. skupina ČEZ (řízená dokumentace č.56)
- Záznamy o jakosti - zachycují dosažené výsledky a poskytují důkaz o provedených činnostech.

Hlavní zásady a pravidla pro řízení dokumentů a údajů jsou následující:

- řízení dokumentů se týká dokumentů vznikajících ve společnosti v rámci SMJ a dokumentů externího původu, které souvisejí se SMJ
- všechny dokumenty používané nebo související se SMJ jsou řízené
- nežádoucímu použití neplatného řízeného dokumentu je zamezeno jeho stažením, přičemž originál neplatného výtisku je na titulní straně označen razítkem červené barvy “NEPLATNÉ“ a archivován, ostatní výtisky jsou skartovány. Jednatel v rámci republikace 1x ročně vydává seznam aktuálních platných ON
- vzhled a formální úprava ON je v celé firmě jednotná, značení a číslování je prováděno v souladu s OS – 01 Tvorba a řízení ON

1.3.6 Odpovědnost managementu

Osobní angažovanost a aktivita managementu

Management společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o. se zavazuje rozvíjet a uplatňovat systém managementu jakosti a neustále zlepšovat jeho efektivnost tím, že : sděluje ve společnosti, jak je důležité plnit požadavky zákazníka a také zákonné požadavky předpisů, vytváří politiku jakosti, zajišťuje stanovení cílů jakosti, provádí přezkoumání vedením, zajišťuje dostupnost zdrojů

Zaměření na zákazníka

K zajištění maximální spokojenosti zákazníků se systematicky identifikují a přezkoumávají jejich požadavky a monitoruje se a pravidelně vyhodnocuje jejich

spokojenost. Na základě těchto informací jsou přijímána důležitá rozhodnutí v rámci řízení společnosti, při kterých se vždy pečlivě zvažují dopady na spokojenost zákazníků.

Odpovědnost a pravomoc

Jednatel společnosti zajišťuje, aby odpovědnosti a pravomoci v rámci společnosti byly stanoveny. Podrobně jsou odpovědnosti a pravomoci vedoucích pracovníků, jakož i ostatních zaměstnanců, stanoveny v Organizačním řádu a v dokumentech systému managementu jakosti. Pro sdělování požadavků na jakost, cíle jakosti a jejich naplňování jsou v rámci výše uvedené struktury uplatňovány tyto nástroje komunikace :

- jednání rady jakosti
- schůzky pracovního kolektivu
- školení zaměstnanců
- dokumentace systému managementu jakosti

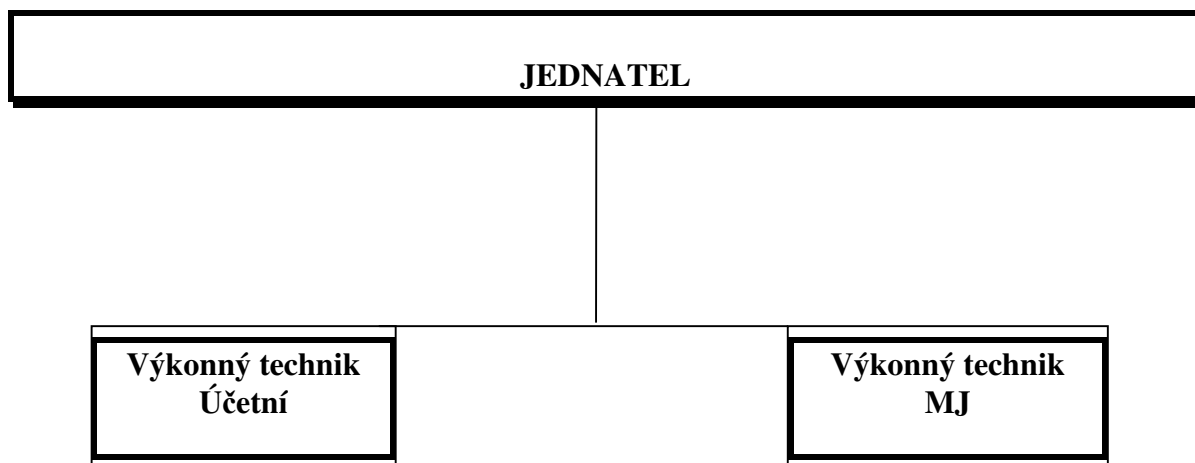
Manažer jakosti

Manažera jakosti do funkce jmenuje a z funkce odvolává jednatel. Musí být dodržena zásada, že manažer jakosti je členem vedení společnosti. Zajišťuje, že procesy potřebné pro systém managementu jakosti budou vytvořeny, uplatňovány a udržovány. Předkládá zprávy jednatelem o jakékoliv potřebě zlepšování. Též zajišťuje podpory povědomí o požadavcích zákazníka v celé společnosti.

Vnitřní komunikace

Jednatel zajišťuje aby byly vytvořeny vhodné procesy komunikace v rámci společnosti a aby se komunikace uskutečňovala s ohledem na efektivnost systému managementu jakosti.

Organizační schéma



Politika jakosti

Politika jakosti vychází z podnikatelského záměru společnosti a je v souladu s ostatními koncepcemi společnosti (obchodní, marketingová, sociální, personální). Politika jakosti zároveň vyjadřuje vztah k zákazníkům a zaměstnancům. Za vypracování politiky jakosti odpovídá jednatel společnosti. Politika jakosti vzniká formou týmové práce vrcholového vedení. Aktuálnost, vhodnost a dostatečnost politiky jakosti prověřuje jednatel společnosti průběžně, minimálně však 1x ročně zpravidla v návaznosti na schválení podnikatelského záměru společnosti. Politika jakosti je vydávána formou “Rozhodnutí jednatele”. S politikou jakosti jsou seznamováni všichni zaměstnanci společnosti formou školení na pracovišti. Za seznámení odpovídá vždy přímý nadřízený na příslušné řídicí úrovni.

1.3.7 Politika jakosti společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.

Vedení společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o. si je vědomo neustále se zvyšujících požadavků trhu na zajištění kvality poskytovaných služeb a servisu a proto vyhláší tuto POLITIKU JAKOSTI, která je závazná pro všechny pracovníky.

2. TRŽNÍ ORIENTACE NA ZÁKAZNÍKA

Cílem společnosti je plné uspokojení požadavků a očekávání zákazníků. Naším dlouhodobým cílem je stát se spolehlivým dodavatelem u našich zákazníků a zároveň získat nové možnosti dodávek elektromontážních prací.

3. SPOKOJENOST ZAMĚSTNANCŮ

Každý zaměstnanec společnosti je důležitým a zodpovědným článkem řetězce jakosti. Vedení společnosti se bude pravidelně zabývat názory zaměstnanců a jejich návrhy na zlepšení práce a prostředí. Bude podporovat osobní i profesní rozvoj spolupracovníků.

4. TRVALÉ ZLEPŠOVÁNÍ

Projekty trvalého zlepšení chceme zaměřit především na tyto oblasti:

- Kvalita a cena dodávek.
- Optimalizace výrobních procesů a zvyšování produktivity práce.
- Minimalizace ztrát a činností netvořící hodnoty.
- Pro docílení nepřetržitého zlepšování je nezbytné aktivní zapojení všech zaměstnanců společnosti. Trvalé zlepšování činností a procesů budeme vyžadovat i po našich dodavatelích.

5. NAPLŇOVÁNÍ POLITIKY JAKOSTI

Jednatel společnosti se zavazuje zajistit pro podporu naplnění této Politiky jakosti potřebné zdroje. Vlastní naplňování Politiky jakosti se děje prostřednictvím konkrétních a trvale aktualizovaných cílů jakosti.

Případová studie

Případová studie popisuje hodnocení systému jakosti ve společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.. Hodnocení obsahuje ucelené řešení kapitol Odpovědnost managementu a Realizace produktu dle normy ČSN EN ISO 9001:2001.

1.4 Metoda hodnocení systému

Jednotlivé body případové studie jsou tvořeny ze tří částí :

- Otázka interního auditu

Popis fungování systému

Zhodnocení bodu/doporučení

1.5 Odpovědnost managementu

V normě je tato kapitola uvedena pod č. 5. Je rozdělena do šesti podkapitol :

- Osobní angažovanost a aktivita (5.1)
- Zaměření na zákazníka (5.2)
- Politika jakosti (5.3)
- Plánování (5.4)
- Odpovědnost, pravomoci a komunikace (5.5)
- Přezkoumání systému managementu (5.6)

1.5.1 Osobní angažovanost a aktivita

- Jsou řídicí procesy jako součást sítě procesů v rámci SMJ komplexně definovány?

Řídící procesy jsou definovány v PJ, jsou rozděleny mezi jednatele společnosti a manažera jakosti.

Jednatel společnosti odpovídá za:

- *stanovení politiky jakosti a cílů jakosti*
- *soulad politiky jakosti s podnikatelským záměrem společnosti*
- *uvolnění potřebných zdrojů pro systém jakosti*
- *přezkoumání systému jakosti vedením společnosti*
- *jmenováním představitele vedení pro jakost a určení jeho odpovědnosti a pravomocí*
- *ustavení Rady jakosti jako orgánu vrcholového vedení pro otázky jakosti*

Manažer jakosti odpovídá za :

- *zpracování podkladů pro politiku jakosti a cíle jakosti*
- *naplňování stanovené politiky jakosti a cílů jakosti*
- *zajišťování procesů potřebných pro systém managementu jakosti, za jejich vytváření,*
- *uplatňování a udržování*
- *předkládání zpráv ve vedení společnosti o dosažené výkonnosti systému managementu*
- *jakosti a o jakékoli potřebě zlepšování*
- *podporování vědomí závažnosti požadavků zákazníka v celé organizaci*

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- *Projevuje vrcholové vedení závazek k plnění požadavků zákazníků a existuje:*

a) *Prostředí uvědomění a plnění požadavků zákazníků?*

Management společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o. se zavázal rozvíjet a uplatňovat systém managementu jakosti a neustále zlepšovat jeho efektivnost tím, že :

- *sděluje ve společnosti, jak je důležité plnit požadavky zákazníka a také zákonné požadavky předpisů,*
- *vytváří politiku jakosti,*
- *každoročně zajišťuje stanovení cílů jakosti ,*

- provádí přezkoumání vedením,
- zajišťuje dostupnost zdrojů (každoročně vytvořen plán zdrojů)

b) Politika jakosti a definované cíle jakosti, zavedený systém managementu jakosti, přezkoumání prováděné vedením organizace?

K zajištění maximální spokojenosti zákazníků se systematicky identifikují a přezkoumávají jejich požadavky a monitoruje se a pravidelně vyhodnocuje jejich spokojenost na základě předávacích protokolů, kde zákazníci vyjadřují svoji spokojenost. Na základě těchto informací jsou přijímána důležitá rozhodnutí v rámci řízení společnosti, při kterých se vždy pečlivě zvažují dopady na spokojenost zákazníků.

Politika jakosti je vytvořena - vychází z podnikatelského záměru společnosti a je v souladu s ostatními koncepcemi společnosti (obchodní, marketingová, sociální, personální). Politika jakosti zároveň vyjadřuje vztah k zákazníkům a zaměstnancům. Za vypracování politiky jakosti odpovídá jednatel společnosti. Politika jakosti vzniká formou týmové práce vrcholového vedení. Aktuálnost, vhodnost a dostatečnost politiky jakosti prověřuje jednatel společnosti průběžně, minimálně však 1x ročně zpravidla v návaznosti na schválení podnikatelského záměru společnosti.

Politika jakosti je vydávána formou "Rozhodnutí jednatele". S politikou jakosti jsou seznamováni všichni zaměstnanci společnosti formou školení na pracovišti.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.5.2 Zaměření na zákazníka

- Jsou zjišťovány požadavky a očekávání zákazníků?

ČEZ DISTRIBUCE a.s. je naším hlavním zadavatelem prací, představuje 99% ze všech námi realizovaných zakázek. Požadavky a očekávání jsou uvedeny v jednotlivých metodických postupech, normách, smlouvách o dílo, zadávacích dokumentech a předávacích protokolech společnosti ČEZ DISTRIBUCE a.s. .

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Jsou tyto požadavky. specifikovány ve formě definovaných požadavků vůči organizaci?

Požadavky jsou definovány ve smlouvě o dílo a v předávacích protokolech.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Důvěřuje zákazník dodávanému produktu?

Součástí předávacích protokolů jsou revizní zprávy, stavební denník a podpisy zástupců ČEZ DISTRIBUCE a.s. . Materiál je dodáván přímo společností ČEZ LOGISTIKA a.s. , která zajišťuje kvalitu dodávaného materiálu pro realizaci zakázek pro ČEZ DISTRIBUCE a.s. .

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Je zajištěno, aby definované požadavky byly chápány a plněny?

Pomocí předávacích protokolů a převzatých metodik postupů ČEZ DISTRIBUCE a.s., norem ČSN.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.5.3 Politika jakosti

- Je v politice jakosti stanovena a zajištěna přiměřenost pro očekávání a požadavky zákazníků?

Ano, cílem společnosti je plné uspokojení požadavků a očekávání zákazníků. Naším dlouhodobým cílem je stát se spolehlivým dodavatelem u našich zákazníků a zároveň získat nové možnosti dodávek elektromontážních prací.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Je na všech úrovních organizace stanoven a zajištěn závazek k plnění požadavků a neustálé zlepšování?

Závazek trvalého zlepšení je v naší společnosti zaměřen především na tyto oblasti(uvedeno v Politice jakosti):

- *Kvalita a cena dodávek.*
- *Optimalizace výrobních procesů a zvyšování produktivity práce.*
- *Minimalizace ztrát a činností netvořící hodnoty.*

Pro docílení nepřetržitého zlepšování je závazek o nezbytném aktivním zapojení všech zaměstnanců společnosti. Trvalé zlepšování činností a procesů vyžadujeme i po našich dodavatelích.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- *Existují rámcové podmínky pro stanovení a přezkoumání cílů jakosti?*

Cíle jakosti společnosti vznikají formou týmové práce vrcholového vedení na základě již definované politiky jakosti. Cíle jakosti musí být konkrétní, hodnotitelné a splnitelné se stanovenou odpovědností a termíny plnění. Za stanovení cílů jakosti odpovídá jednatel společnosti. Za definování konkrétních úkolů pro dosažení cílů jakosti odpovídá výkonný technik společnosti (podmínky jsou stanovené v PJ). Cíle jsou přezkoumávány každoročně v Přezkoumání funkčnosti systému managementu jakosti .

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- *Funguje sdělování, pochopení a uplatňování politiky jakosti?*

S politikou jakosti jsou seznamováni všichni zaměstnanci společnosti formou školení na pracovišti. Doposud nebyly žádné reklamace.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- *Funguje pravidelné hodnocení vhodnosti a efektivnosti politiky jakosti?*

Hodnocení efektivnosti politiky jakosti provádí sám jednatel na základě svých propočtů z ročních finančních údajů (Rozvaha, Výkaz zisků a ztrát).

V souladu s normou, pro detailnější hodnocení vhodnosti a efektivnosti bych doporučoval každoročně vypracovávat Finanční analýzu společnosti (v přehledu za poslední tři roky).

1.5.4 Plánování

1.5.4.1 Cíle jakosti

- Jsou písemně stanoveny cíle jakosti pro každou relevantní funkci a úroveň?

Cíle jsou vyhlášovány každoročně a jsou vyvěšeny v kanceláři jednatele .

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Jsou cíle jakosti v souladu s politikou jakosti?

ANO.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Jsou zahrnuty požadavky na výrobky/služby a příslušné procesy?

ANO, jednac í řád, organizační směrnice.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou cíle jakosti spojovacím článkem mezi politikou a jejím uskutečňováním při managementu procesu?

Cíle jsou každoročně vyhodnocovány a na jejich základě vytvořeny nové.

Vše v pořádku, v souladu s normou

1.5.4.2 Plánování systému managementu jakosti

- Provádí se přiměřeně plánování jakosti?

Na základě hodnocení fungování jednotlivých procesů a efektivnosti, resp. účinnosti SMJ vrcholové vedení plánuje SMJ.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Určují se potřebné činnosti pro dosažení cílů jakosti?

Plán zdrojů, Plánován školení.

Vše v pořádku, v souladu s normou. **Doporučil bych sestavit Finanční plán, který by důsledně vyhodnocoval Plán zdrojů a ukazoval skutečnost použitých zdrojů.**

- Je plánování v souladu s jinými požadavky na SMJ?

ANO.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Je také přihlíženo k zajištění potřebných zdrojů, stanovení odpovědností a kompetencí?

Ano, vytvořen Plán zdrojů, OS.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou integrovány procesy, které tvoří operativní praxi, pro něž platí zvláštní postupy a pokyny?

Organizační řád, OS.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou určována a zajišťována potřebná zařízení, prostředky a pracovní dovednosti?

Plán školení Plán zdrojů, OS.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Je stanovena potřeba záznamů o jakosti a jsou tyto záznamy zpracovávány?

Jednací řád jakosti, Archivní a skartační řád.

Vše v pořádku, v souladu s normou

1.5.5 Odpovědnost, pravomoci a komunikace

1.5.5.1 Odpovědnost a pravomoc

- Je zaveden SMJ, který zajišťuje, aby produkt splňoval stanovené požadavky jakosti?
Jednatel společnosti zajišťuje, aby odpovědnosti a pravomoci v rámci společnosti byly stanoveny. Pro sdělování požadavků na jakost, cíle jakosti a jejich naplňování jsou v rámci výše uvedené struktury uplatňovány tyto nástroje komunikace :

- *jednání rady jakosti*
- *schůzky pracovního kolektivu*
- *školení zaměstnanců*
- *dokumentace systému managementu jakosti*

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Stanovují se úkoly, odpovědnost, pravomoci a jsou s nimi seznamováni pracovníci?
Podrobně jsou odpovědnosti a pravomoci vedoucích pracovníků, jakož i ostatních zaměstnanců, stanoveny v Organizačním řádu a v dokumentech systému managementu jakosti

Vše v pořádku, v souladu s normou

1.5.5.2 Představitel managementu

- Je jmenován člen vrcholového vedení, který je vybaven odpovídajícími pravomocemi pro zavádění, udržování SMJ (včetně podávání zpráv a zlepšování) a rovněž pro neustálé sledování potřeb a požadavků zákazníků?
Manažera jakosti do funkce jmenuje a z funkce odvolává jednatel. Je dodržena zásada, že manažer jakosti je členem vedení společnosti. Zajišťuje, že procesy potřebné pro systém managementu jakosti budou vytvořeny, uplatňovány a udržovány. Předkládá zprávy

jednateli o jakékoliv potřebě zlepšování. Též zajišťuje podporu povědomí o požadavcích zákazníka v celé společnosti.

Vše v pořádku, v souladu s normou

1.5.5.3 Vnitřní komunikace

- Je zajištěna komunikace týkající se efektivnosti SMJ?

Jednatel zajišťuje aby byly vytvořeny vhodné procesy komunikace v rámci společnosti a aby se komunikace uskutečňovala s ohledem na efektivnost systému managementu jakosti. Jelikož jsme jen dvě osoby ve vedení společnosti (v jedné kanceláři), je upřednostněna jen verbální komunikace.

Vše v pořádku, v souladu s normou

1.5.6 Přezkoumání systému managementu

- Zajišťuje vrcholové vedení v pravidelných intervalech přezkoumání, aby byla zabezpečena průběžná shoda, přiměřenost a účinnost SMJ?

Aby se zajistila vhodnost, přiměřenost a účinnost zavedeného systému jakosti, přezkoumává vrcholové vedení SMJ v intervalu 1 x ročně s cílem zhodnotit, zda politika jakosti, resp. implementovaný systém jakosti vyhovuje potřebám zákazníků, požadavkům normy ČSN EN ISO 9001 : 2001 a zda je funkční.

Jako podklad pro jednání v uvedené záležitosti slouží “Souhrnná zpráva o přezkoumání systému jakosti vedením společnosti”, kterou po předchozím projednání v Radě jakosti předkládá Rada jakosti ke schválení jednateli společnosti.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Zahrnuje toto přezkoumání alespoň
 - a) Zprávy z auditu

Podkladem pro přezkoumání SMJ vrcholovým vedením jsou zejména výsledky auditů, ověřovacích činností, informace od zákazníků a vyhodnocení účinnosti nápravných, resp. preventivních opatření ke vzniklým, resp. potenciálním neshodám, které jsou průběžně analyzovány a vyhodnocovány. Interní audity jsou prováděny dle Programu interních auditů na rok 2007-2008.

Vše v pořádku, v souladu s normou

b) Reklamace od zákazníků a jejich spokojenost

Nebyly žádné reklamace, spokojenost je vyjadřována v Předávacích protokolech.

Vše v pořádku, v souladu s normou

c) Zprávy o procesech a analýzy shody produktů

Společnost provádí monitorování procesu spokojenosti zákazníka. Údaje získává z předávacích protokolů zakázek. V roce 2007 bylo 35 zakázek s kladným hodnocením. Je vyhodnocen a schválen seznam dodavatelů.

Vše v pořádku, v souladu s normou

d) Stav preventivních, nápravných a zlepšovacích opatření v porovnání s existující politikou jakosti a jejími cíli?

Za rok 2007 nebylo přijato žádné preventivní opatření.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Obsahuje výsledek přezkoumání dle možnosti stav nebo revizi činností, týkajících se:

a) Systému managementu jakosti

Zůstal nezměněn, zůstává stále aktuální

Vše v pořádku, v souladu s normou

b) Politiky a cílů jakosti

Rada jakosti provedla přezkoumání stávající Politiky jakosti společnosti a konstatovala, že tato politika zůstává stále aktuální a proto ji ponechává nadále v platnosti na další období tj. 2008/2009. Obsahuje vyhodnocení Cílů jakosti.

Vše v pořádku, v souladu s normou

1.6 Realizace Produktu

V normě je tato kapitola uvedena pod č. 7. Je rozdělena do šesti podkapitol :

- **Plánování realizace produktu (7.1)**
- **Procesy týkající se zákazníka (7.2)**
- **Návrh a vývoj (7.3)**
- **Nakupování (7.4)**
- **Výroba a poskytování služeb (7.5)**
- **Řízení monitorovacích a měřících zařízení (7.6)**

1.6.1 Plánování realizace produktu

- Jsou určeny potřebné procesy, pro splnění požadavků a pro zajištění spokojenosti zákazníků a jakosti produktu?

Základní potřebné procesy pro splnění požadavků a pro zajištění spokojenosti zákazníků jsou popsány v procesní mapě společnosti uvedené v PŘÍRUČCE JAKOSTI.

Materiál je dodáván přímo od investora. Jsou převzaty Metodiky investora (řízené dokumenty vydané a schválené ČEZ a.s.) , kde jsou podrobně uvedené postupy a požadavky na jakost produktu. Pracovníci jsou každé dva roky odborně školeni (viz. Plán školení) pro provádění elektromontážních prací dle norem ČSN. Jakost produktu je dána převzetím realizovaného produktu zástupcem investora a revizní zprávou (nutná pro

uvedení realizovaného produktu do provozu) vypracovanou akreditovaným revizním technikem.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou určeny, plánovány a řízeny procesy a jejich návaznost a interakce?

Ano, tyto procesy jsou popsány v organizačních směrnících a metodických pokynech a záznamech systému jakosti. Procesy jsou uskutečňovány a plánovány v souladu s normami ČSN a metodikami ČEZ a.s.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Je zajištěno, aby se tyto procesy uskutečňovaly v řízených podmínkách a aby jejich výsledky byly v souladu politikou a cíli jakosti?

Jsou zavedeny pravomoci a pracovní odpovědnosti. Pracovníci jsou pro svoji práci vhodně vyškoleni a vybaveni. Firma se řídí dle zákonů, zásad a předpisů bezpečnosti práce (za celé období své působnosti se nestal jediný pracovní úraz).

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Je určeno, jak jednotlivé procesy ovlivňují schopnost splnit požadavky?

Jelikož společnost provádí jako svoji činnost služby – elektro-montážní práce, je její plánování a ověřování činností popsáno v montážních postupech, pro které je každý zaměstnanec vyškolen dle vyhlášky ČÚBP 50/ 78 Sb. o odborné způsobilosti v elektrotechnice. Pracovní proces začíná dle „Plánů realizačních procesů“ („Smlouva o dílo“ , „Postup pro provádění revize“, „ Projektová dokumentace“) specifikujících cíle a související odpovědnosti pro konkrétní zakázky. Stanovují postup realizace zakázky a identifikují a plánují potřebné zdroje. Na venkovních pracovištích se podepisují příkazy bezpečnosti práce na elektrických zařízeních společnosti ČEZ DISTRIBUCE a.s. Ověřování

se na pracovišti provádí označenými a vedenými měřicími zařízeními. Závěrečné ověřování a validace provádí revizní technik a zapisuje je do Revizní zprávy.

Vše je také zachyceno, vysvětleno a nárokováno v podnikových normách energetiky společnosti ČEZ a.s. – (metodické pokyny), dle které se musí každá elektro-montážní společnost také řídit.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou zavedeny metody a praktické postupy pro zajištění potřebné stálosti prováděných procesů?

Ano, metody a praktické postupy jsou zavedeny v Metodických pokynech společnosti a záznamech systému jakosti → dle podnikových norem energetické společnosti ČEZ DISTRIBUCE a.s., normy ČSN.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Je ověřováno, zda je možno procesy provádět tak, aby byly splněny požadavky na výrobky?

Ano, pro provádění a realizaci produktu, je nutná údržba mechanizace, revize jeřábů a plošin, kontrol STK, každodenní revize montážních přístrojů a pomůcek a přenosných elektrických zařízení. (plán revizí /školení)

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou určovány a prakticky zaváděny metody a kritéria pro sledování a řízení procesů s cílem zvýšit jejich účinnost?

V předávacích protokolech se zákazník vyjadřuje k jakosti produktu. Sledování a řízení procesů je vedeno dle OS a Řádů jakosti naší společnosti.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Je zajištěna dostupnost dokumentace a záznamů o procesu?

Ano, je zajištěno dle Archivačního a skartačního řádu .

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou zajištěny potřebné zdroje pro efektivní provádění procesů?

Zdroje jsou uvolňovány dle projektové dokumentace(při změnách v projektové dokumentaci jsou po zápisu oprávněných osob do stavebního deníku, nárokovány u objednatele dodatky). Zajištění potřebných zdrojů (Fakturace) probíhá dle dohodnutých podmínek ve Smlouvě o dílo.

Každoročně je sestavován a schvalován plán zdrojů. Hodnocení zdrojů je uvedeno v každoročním Přezkoumání managementu jakosti společnosti EMOS LIBEREC s.r.o.

Vše v pořádku, v souladu s normou

1.6.2 Procesy týkající se zákazníka

1.6.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

- Jsou zavedeny a udržovány procesy zaměřené na zjišťování požadavků zákazníků?

Základní požadavky zákazníka (ČEZ a.s.) jsou uvedeny v rámcové smlouvě - Smlouva o všeobecných obchodních podmínkách a způsobu provedení díla pro rok 2008 (VOP REAL 2008). V této smlouvě se zhotovitel zavazuje plnit požadavky dle metodik a norem ČSN. Požadavky na dílčí zakázky jsou uvedeny v jednotlivých Smlouvách o dílo, zadávacích protokolech a projektové dokumentaci. Na základě zpracované cenové nabídky a jejím akceptování je podepsána Smlouva o dílo. Případné požadavky nekorespondující s projektovou dokumentací a zadávacím protokolem jsou po konzultaci zapisovány do stavebního denníku a jsou podepsány dodatky ke Smlouvě o dílo.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Je stanoven rozsah specifikovaných požadavků zákazníků?

ANO, vše je detailně popsáno v normách ČSN , metodických pokynech ČEZ a.s. a projektových dokumentacích jednotlivých zakázek.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou definovány požadavky, které zákazník sice nespecifikoval, avšak jsou potřebné pro daný účel?

V dokumentech specifikovaných dle stavebního zákona (např. vyjádření institucí dotčených stavbou), veškeré požadavky jsou zahrnuty do stavebního povolení a vše se musí provést tak, aby mohlo po dokončení dojít ke kolaudaci nebo převzetí stavby. Jiné požadavky jsou definovány a zapisovány po konzultaci se zástupcem investora do stavebního denníku a následně podepsaných dodatcích ke Smlouvám o dílo.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou určeny a brány v úvahu závazky v souvislosti s výrobky a to včetně požadavků vyplývajících z předpisů a zákonů?

Ano na základě Smlouvy o dílo, kde jsou specifikovány závazky (záruční doba, termíny, zodpovědná osoba).

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou zahrnuty také požadavky zákazníka, týkající se pohotovosti, dodávek a odpovídající pomoci?

Ano na základě Smlouvy o dílo, kde jsou uvedeny termíny dokončení díla, záruční doba a zodpovědné osoby .

Vše v pořádku, v souladu s normou

1.6.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

- Jsou před přijmutím závazku k dodání nějakého výrobku nebo služby prověřovány požadavky zákazníka?

Před přijmutím závazku dostává zákazník cenovou nabídku s oceněním projektovaných

bodů dle projektové dokumentace. Požadavky zákazníka jsou v případě akceptování cenové nabídky stvrzeny podpisem Smlouvy o dílo (zde zákazník uvádí své požadavky a podmínky).

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou požadavky jasně specifikovány?

Požadavky jsou jasně specifikovány v VOP REAL 2008, v metodických postupech, normách ČSN, projektové dokumentaci a jednotlivých Smlouvách o dílo. Požadavky odchylné vůči Projektové dokumentaci jsou vyjasněny buď před podpisem Smlouvy o dílo nebo na základě pozdějších dodatků.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Jsou vyjasněny odchylné požadavky vůči nabídce?

Ano, na základě zástupcem investora schválených připomínek ve stavebním denníku a následnými dodatky ke Smlouvám o dílo.

Vše v pořádku, v souladu s normou

- Provádí se toto celkové přezkoumání požadavků zákazníka i pro změny smluv nebo zakázek?

Ano, na základě schválených dodatků ke Smlouvám o dílo. Pro řízení objednávek zákazníka jsou vytvářeny dokumentované složky dle jednotlivých zakázek.

Vše v pořádku, v souladu s normou

1.6.2.3 Komunikace se zákazníky

- Jsou určeny požadavky v oblasti komunikace s ohledem na :

a) Informace o produktu,

Jelikož naším výhradním dodavatelem (zákazníkem) je společnost ČEZ DISTRIBUCE a.s. – skupina ČEZ, musí a je vše definováno a specifikováno na základě jejich dotazníků pro výhradní dodavatele prací (služeb). Informace o produktech firmy jsou vedeny na několika internetových informačních serverech (DATABOX, Centrum, Seznam,)

Realizovaný produkt je specifikován v projektové dokumentaci, zadávacích protokolech.

b) Zpracování poptávky a zakázky, včetně změn,

Poptávky a zakázky jsou přijímány formou : e-mail, fax, poštou a osobně podepisovány Smlouvy o dílo. Poptávky a zakázky jsou zpracovávány na počítači. Vše co se zpracovává a přijímá je tištěno a archivováno ve složkách týkajících se jednotlivých zakázek. Poptávka a cenové nabídky jsou vedeny v jedné složce. Požadavky na zpracování cenové nabídky jsou specifikovány ve směrniciích investora : Metodika pro vyplnění formuláře - "Nabídka uchazeče pro výběrové řízení" a zakázka je realizována dle platných norem ČSN a jednotlivých metodických postupů ČEZ a.s.

c) Reklamacie zákazníků a jiné zprávy o neshodách,

Do dnešní doby nebyly vedené žádné písemné reklamacie nebo neshody, vše se řeší operativně v průběhu zakázky . Po skončení zakázky je vyhotoven předávací protokol, který podepisují zastoupené strany. V případě výskytu následných reklamací je postup dán Organizačními směrniciemi.

d) Zpětné informace od zákazníků o jakosti produktu?

Zpětné informace od zákazníků jsou monitorovány po dobu záručních lhůt daných ve Smlouvách o dílo. Jakost produktu je dána revizní zprávou a spokojenost zákazníka je zaznamenávána v předávacích protokolech.

Doporučení: *V bodě - Informace o produktu - menší komunikační slabina společnosti, jelikož stále více sílí význam internetu, měla by naše společnost vytvořit své oficiální internetové stránky. Tím zvýšit možnost prestiže a porozumění okolí, image naší firmy.*

V bodě - Zpracování poptávky a zakázky, včetně změn není písemně specifikován interní postup zpracování poptávek a zakázek. Jelikož jsou ve vedení společnosti jen dvě osoby,

neviděl bych toto jako nedostatek, jelikož vše vyplývá ve specifikacích požadovaných zákazníkem.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.6.3 Návrh a vývoj – tento požadavek normy SMJ neřeší

Společnost ELMOS LIBEREC s.r.o. je malou organizací, neprovádí návrh a vývoj produktu, vše je převzato od hlavního investora ČEZ a.s.. Požadavek zákazníka plní na základě jím zpracovaným návrhem produktu.

1.6.4 Nakupování

1.6.4.1 Proces nakupování

- Je prováděno řízení procesů v oblasti nakupování s cílem zajistit, aby nakoupený produkt splňoval požadavky organizace?

V souladu s pravidly provozování distribučních soustav – zákon č. 458/2000 Sb. O podnikání a výkonu státní správy v energetických odvětvích (energetický zákon) a dále s příslušnými vyhláškami k tomuto zákonu, musí ČEZ DISTRIBUCE a.s. jako držitel licence na distribuci elektřiny zajistit, aby k výkonu licencované činnosti byla používána technická zařízení, která splňují požadavky bezpečnosti a spolehlivosti. Hlavní materiál potřebný k realizaci zakázek je dodáván přímo dceřinou společností ČEZ LOGISTIKA a.s. – skupina ČEZ. Tato společnost si sama hlídá výběr a specifikace dodavatelů materiálu, jiný hlavní materiál než dodávaný od ČEZ LOGISTIKA není společností ČEZ DISTRIBUCE a.s. akceptován. Možnost samostatného výběru je jen u vedlejšího a podružného materiálu. U vedlejšího materiálu se nakupování postupuje dle výběru schválených dodavatelů. Objednávání je prováděno písemnou objednávkou a zboží je

osobně přebíráno podpisem na Dodacím listu. Řízení procesů je předepsáno firemní organizační směrnicí OS – 7 Řízení záznamů.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Je prováděn výběr a hodnocení dodavatelů?

Výběr a hodnocení dodavatelů je zajištěn vypracovávaným Soupisem schválených dodavatelů (seřazených dle ohodnocených kvalit výrobků/produktů). Kvalita výrobku je zpracována na základě – jakosti obalu, servisu, reklamací, průvodní dokumentace, včasnosti dodávek, přijatelnosti ceny a systému jakosti. Výběr a hodnocení dodavatelů je každoročně sestavováno, aktualizováno a vyhodnocováno. Hodnocení dodavatelů je prováděno dle schválené organizační směrnice společnosti (OS - 07) – Řízení záznamů. Jsou zde podrobně rozděleny pravomoci nakládání s dokumenty a jejich uchovávání.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Jsou vypracována kritéria pro výběr a hodnocení?

Ano, jsou popsány ve dle schválené organizační směrnice společnosti (OS - 07) – Řízení záznamů.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.6.4.2 Informace pro nakupování

- Obsahuje dokumentace pro nakupování informace, které jasně popisují nakupovaný produkt, včetně:

- a) Požadavků na schválení nebo hodnocení produktu, postupů, procesů, výrobního zařízení a pracovníků?

Jelikož je hlavní materiál (technologicky náročnější) potřebný k realizaci zakázek pro ČEZ a.s. dodáván přímo dceřinou společností ČEZ LOGISTIKA a.s. – skupina ČEZ, schválení nebo hodnocení produktu, postupů, procesů, výrobního zařízení a pracovníků si

provádí samotná organizace ČEZ a.s.. Vedlejší technicky nenáročný materiál a nakupovaný produkt k montáži je odebírán přímo osobním odběrem od schválených dodavatelů nebo přes nákupní program „Ceník offline“ od ČEZ LOGISTIKA a.s..

Informace o nakupování popisuje výrobek, který se má nakoupit, jedná se o tento soubor parametrů a informací :

- druh výrobku*
- charakteristické parametry*
- množství*
- požadavky na schvalování výrobku*
- požadavky na systém managementu jakosti*
- odkazy na normy a předpisy včetně bezpečnostních*
- dodací podmínky*
- druh a rozsah dohledu*
- záruční podmínky*
- řešení neshod a reklamací*
- cena a její stabilita*

Společnost stanovuje a uplatňuje kontrolní činnosti nezbytné pro zajištění, že nakoupený výrobek splňuje specifikace pro nakupování. Výstupem je ověřovací protokol a hodnocení dodavatelů. Dovezený materiál přebírá jednatel, nebo kterýkoliv technik, popřípadě pracovník pověřený jednatelem. Materiál je vždy určen na konkrétní akci a je až do vývozu na akci v uzamčených prostorách.

b) Požadavků, týkajících se systému managementu?

Jsou dány pravomoce pro nakupování materiálu a ostatních produktů, které jsou uvedeny v OS – 07 a procesní mapě společnosti (uvedené v PJ).

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Je dokumentace pro nakupování vhodným způsobem přezkoumávána a schvalována?

Jsou stanoveny osobní odpovědnosti pro vedení dokumentace systému nakupování. Potvrzené objednávky a podepsané Dodací listy jsou vedeny v jednotlivých složkách zakázek.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.6.4.3 Ověřování nakoupených výrobků a služeb

- Jsou stanoveny a prakticky realizovány dohody, potřebné pro ověřování nakoupeného produktu?

Společnost stanovuje a uplatňuje kontrolní činnosti nezbytné pro zajištění, že nakoupený výrobek splňuje specifikace pro nakupování. Vše se stvrzuje podpisem přebírajícího v dodacím listu.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Pokud má organizace nebo její zákazníci provádět ověřování dodavatelů. Jsou v organizaci v rámci dokumentace pro nakupování stanoveny příslušné dohody a metody tohoto ověřování za účelem schválení produktu?

Ano, vše je uvedeno v organizační směrnici OS - 07.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.6.5 Výroba a poskytování služeb

1.6.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

- Jsou na řízení výroby kladeny tyto požadavky?:

a) Zajištění jasných a srozumitelných pracovních norem nebo pokynů,

Ano, dle požadavku investora, je naše společnost zavázána Všeobecnými obchodními podmínkami o způsobu provedení díla pro rok 2007/2008 (VOP REAL 2007/8). Dále jsme

zavázání provádět pracovní postupy v souladu s metodikou ČEZ a.s. "Stanovení obchodních podmínek pro oblast BOZP, PO a ochrany ŽP". Technologické postupy jsou dodržovány dle řízené dokumentace č. 56 předané ČEZ a.s. Ze zákona jsou dány normy ČSN o provádění elektromontážních prací. Pracovníci jsou řádně vyškoleni dle vyhlášky ČÚBP 50/ 78 Sb. o odborné způsobilosti v elektrotechnice. Každý pracovník má předepsanou a převzatou pracovní náplň, kde se zavazuje k :

- dodržování zásady bezpečnosti práce a požární ochrany*
- přispívá k dosahování cílů jakosti a postupnému naplňování politiky jakosti*
- vykonává veškeré další práce dle pokynů nadřízeného*
- neustále dbá o dobré jméno firmy*

b) Používání a údržba vhodného zařízení pro poskytování produktu,

Před zahájením výroby a montáží jsou veškeré potřebné podklady předány technikovi.

Mezi podklady patří zejména :

- Dokumentace*
- Organizace a časový harmonogram zakázky*
- Postup provádění konečné revize*

Jednatel kontroluje úplnost předaných podkladů a určí pracovníky odpovědné za realizaci zakázky a předá jim potřebné informace.

Technik řídí celý proces výroby a montáží podle předané dokumentace a schváleného časového harmonogramu.

c) Vytvoření vhodného pracovního prostředí,

Ve společnosti je kladen velký důraz na spokojenost pracovníků a vytváření vhodného pracovního prostředí, je zajištěno vhodné pracovní prostředí potřebné pro dosažení shody s požadavky na službu. Je zavedený systém a dobře fungující systém BOZP dle daných zákonů..

d) Zajištění a používání odpovídajících zkušebních prostředků, vhodných z hlediska přesnosti a shodnosti,

Technik řídí celý proces výroby a montáží podle předané dokumentace a schváleného časového harmonogramu. O zajištění a používání odpovídajících zkušebních prostředků,

vhodných z hlediska přesnosti a shodnosti rozhoduje metrolog.. Provedené zkoušky jsou zapisovány do stavební deníku :

- Přípravenost prací k montáži a připravenost montáže k navazujícím stavebním pracím, skončení prací a vyklizení staveniště.*
- Odkazy na zvláštní protokoly, sepsané během provádění prací.*
- Výpisky z deníku subdodavatelů, pokud mají význam pro rozsah smluvních stran.*
- Veškeré zkoušky a kontroly popsané v kontrolních a zkušebních plánech, pokud jsou součástí dokumentace.*

e) Zavedení vhodných postupů pro sledování, kontrolu a testování,

Postupy jsou dány převzatými metodickými pokyny ČEZ DISTRIBUCE a.s. – Skupina ČEZ ME 41/02 Technická politika – rozvoj distribučních sítí a technologických prvků ve skupině ČEZ – Obecná část a ME 13/02 Obchodní podmínky pro oblast BOZP, PO a ŽP. Je zaveden metodický pokyn MP – 01 Stavební deník. SD slouží k dennímu vedení záznamů o všech důležitých skutečnostech na stavbě. Je veden od převzetí staveniště (pracoviště), po celou dobu průběhu až po ukončení dané stavby. SD je důležitým dokumentem, mimo jiné i při šetření závažných pracovních úrazů, poruch, havárií technických zařízení, nehod. SD vede technik nebo pověřený vedoucí party. Do SD můžou též provádět zápisy investor, technický dozor investora, zodpovědný projektant, ostatní dodavatelé stavby, kontrolní orgány (státní, firemní). Dalšími dokumenty jsou Protokol o pokládce kabelu a Revizní zpráva.

f) Opatření k rozpoznání stavu identifikace výrobků z hlediska potřebných činností v oblasti zkoušení a sledování,

Všichni pracovníci společnosti, kteří v rámci svých funkčních povinností používají měřidla, jsou povinni řídit se touto směrnici OS – 05 Řízení kontrolního, měřícího a zkušebního zařízení.

g) Používání vhodných metod pro uvolňování a dodávku produktu

Přípravář spolu s jednatelem zpracují potřebné dokumenty (Revizní zpráva, předávací protokol, případně další zákazníkem vyžádané dokumenty ke kolaudaci). Řízení záznamů ve společnosti zajišťuje MJ. Zajišťuje vedení a udržování seznamu platných záznamů společnosti (viz přílohu č.1). V této příloze je stanovena matice odpovědnosti za všechny záznamy vzniklé v rámci SMJ. Cílem je zajištění identifikace, dostupnosti, čitelnosti, ochrany, vyhledávání, doby uchovávání a vypořádání všech záznamů v rámci SMJ. Doba uchovávání záznamů je stanovena platným Archivním a skartačním řádem Ř – 02.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.6.5.2 Validace procesu pro výrobu a poskytování služeb

- Jsou určeny ty výrobní procesy, u nichž není možné nebo ekonomicky efektivní ověřovat výsledek dalším sledováním, zkoušením a testováním?

Všechny výrobní procesy jsou sledována a zaznamenávány do stavebního deníku. Validacním záznamem je protokol o předání díla, jehož součástí je Revizní zpráva a Protokol o pokládce kabelů. Společnost též stanovuje kritéria pro přezkoumání a schvalování procesů, zařízení, kvalifikace pracovníků, použití specifických metod a postupů a vede o tom příslušné záznamy.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Jsou tyto procesy validovány, aby bylo možno zaznamenat jejich efektivnost a přijatelnost?

Procesy jsou převzaty dle požadavků metodik od ČEZ DISTRIBUCE a.s. – Skupina ČEZ , odpovědnost za procesy je dána Procesní mapou společnosti a organizačními směrnici. Je veden stavební denník, po ukončení zakázky vypracováváme Protokol o předání stavby, kde se zákazník vyjadřuje o spokojenosti s provedením díla a uvádí případné připomínky. Od zavedení SMJ obsahuje zpětná vazba pouze kladná hodnocení, bez jakýchkoliv reklamací.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Jsou stanoveny minimální požadavky na tuto validaci a jsou přitom brány v úvahu alespoň:

a) Procesy vyžadující předběžné ověření způsobilosti,

Každý pracovník, jež přichází do styku s elektrickým zařízením musí být vyškolen dle vyhlášky ČÚBP 50/ 78 Sb. o odborné způsobilosti v elektrotechnice. Pracovníci mohou vykonávat činnosti popsané v jejich pracovní náplni. Hodnocení a předběžné ověření způsobilosti vyžaduje ČEZ DISTRIBUCE a.s. před uzavřením roční rámcové smlouvy VOP REAL. Je vyplňován Dotazník na posouzení zhotovitele. Na základě tohoto dotazníku je firma zvána do výběrových řízení a je též vybrána mezi hlavní dodavatele elektromontážních prací.

b) Ověření způsobilosti zařízení a pracovníků,

Způsobilost zařízení je dána revizní zprávou, kterou vypracovává revizní technik. Způsobilost pracovníků je monitorována a každoročně je sestavován Plán školení, kde je brán zřetel na novinky a inovace pracovních a montážních postupů v oblasti elektromontážních prací, které jsou vyžadovány zákazníkem. .

c) Používání zvláštních postupů a záznamů?

Používání zvláštních postupů a záznamů je v souladu s normami ČSN a metodickými pokyny ČEZ DISTRIBUCE a.s.. Záznamy jsou vedeny ve stavebním deníku a v dokladové části každé příslušné zakázky.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Jsou k dispozici záznamy o validaci procesů, zařízení a pracovníků a jsou řádně archivovány?

Záznamy o validaci procesů se řídí dle OS – 07 Řízení záznamů a Ř-02 Archivní a skartační řád.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.6.5.3 Identifikace a sledovatelnost

- Identifikuje organizace tam, kde to lze použít, výrobky vhodnými prostředky v průběhu všech realizačních procesů?

Společnost se svým specifickým produktem zajišťuje identifikaci pomocí Stavebního deníku z kterého je jednoznačně vysledovatelné, který pracovník daný úkon provedl.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Dohlíží se tam, kde je požadována sledovatelnost, na identifikaci výrobků / služeb?

Důležité záznamy jsou prováděny do stavebního deníku:

- *Převzetí pracoviště (pokud není samostatný zápis), zahájení, přerušeni nebo zastavení prací s jeho odůvodněním.*
- *Údaje o výzvě TDI k prověrce prací, které budou zakryty nebo dalším postupem prací se stanou nepřístupnými a výsledky prověrky po jejím ukončení (pokud není samostatný zápis).*
- *Opožděné dodávky hmot a výrobků, jakož i veškeré skutečnosti, které mají nepříznivý vliv na plynulý průběh prací a plnění SOD.*
- *Odchylky od dokumentace - zdůvodnění a všechna ujednání mezi dodavatelem a odběratelem, která se stala při provádění prací, dále pozastavení prováděných prací, hmot a výrobků, určených pro práce a důvody pro provedení prací neobsažených v dokumentaci.*
- *Požadavky odběratele a TDI, zvláště pokud jde o odstranění závad a lhůty, ve kterých mají být odstraněny. Přitom je třeba vždy připojit stanovisko dodavatele.*
- *Revize dozorčích orgánů.*
- *Záznamy TDI a projektanta.*
- *Závažné události pro práce a škody způsobené povětrnostními vlivy a živelními pohromami a dále úrazy, k nimž došlo při pracích (adresy svědků a údaje, zda tyto škody byly náhodné nebo někým zaviněné) a pokud možno též vyčíslení nároků z těchto škod.*

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.6.5.4 Majetek zákazníka

- Pokud je nějaký majetek zákazníka pod dohledem organizace, věnuje se mu náležitá péče?

Společnost používá ve své činnosti majetek zákazníka. Zabezpečuje jeho identifikovatelnost a ochranu před ztrátou poškozením anebo jiným znehodnocením, včetně vedení záznamů. Vše je zohledněno v Stanovení obchodních podmínek pro oblast BOZP, PO a ochrany ŽP a zavázána Všeobecnými obchodními podmínkami o způsobu provedení díla pro rok 2007/2008 (VOP REAL 2007/8). Je uzavřena Smlouva o pojištění odpovědnosti za škodu u pojišťovny Kooperativa a.s. v požadované výši 10.000.000,-- Kč.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.6.5.5 Ochrana produktu

- Je zajištěno, aby v průběhu interních procesů až do konečného odeslání nebyla při identifikaci, balení, skladování, ochraně a manipulaci s výrobky narušena shoda s požadavky, které jsou na ně kladeny?

Ve společnosti jsou dokumentovaným způsobem stanoveny postupy a zásady pro zachování shody výrobku a služeb společnosti. V případě zjištění nedostatků v průběhu realizace zakázky se provádí záznam o neshodě a postupuje se dle zásad řízení neshod, za vše odpovídá technik.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Platí totéž i pro součásti nebo díly výrobku či prvky služby?

Ano, dáno pravomocemi, pracovními zodpovědnostmi a odborností pracovníků. Záznamy jsou zapisovány v Předávacím protokolu a Protokolu o pokládce kabelů.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

1.6.6 Řízení monitorovacích a měřících zařízení

- Je zajištěn dohled, kalibrace, údržba, skladování a zacházení s kontrolními, měřícími zařízeními, která se používají pro zkoušky shody výrobků/služeb ?

Je stanoven a udržován postup pro řízení měřících zařízení. Kalibrace měřidel sloužících pro ověřování jakosti je zajištěna u externích dodavatelů, kteří jsou způsobilí k provádění těchto činností, což je doloženo příslušným oprávněním, které je uloženo u metrologa společnosti. Metrolog je přímo podřízen jednateři odpovídá :

- *za správný výkon všech činností při zajišťování metrologického pořádku*
- *řídí činnost pracovníků, zejména při evidenci měřidel, kalibrování, označování a ukládání měřidel, při uchovávání záznamů o hospodaření s měřidly*
- *odpovídá za udržování schémat návaznosti měřidel*
- *odpovídá za udržování hlavních etalonů společnosti a pracovních etalonů*
- *odpovídá za ověřování stanovených měřidel*
- *odpovídá za průběžnou aktualizaci řídicí dokumentace*
- *je povinen přesně a správně provádět evidenci, kalibraci a označování pracovních nebo informativních měřidel*
- *v souladu s touto směrnicí udržuje stanovená měřidla a etalony*
- *dodržuje plán vlastní odborné přípravy*

Všichni pracovníci společnosti, kteří v rámci svých funkčních povinností používají měřidla, jsou povinni řídit se OS – 05 Řízení kontrolního, měřícího a zkušebního zařízení. Vlastníci nových měřidel jsou povinni do 14 dnů po zakoupení nebo převzetí předložit měřidlo ke kalibraci a registraci Metrologovi. Uživatelé jsou povinni používat k měřením, která mají vliv na jakost výroby pouze ověřená PMS a kalibrovaná PMN, která jsou v majetku ELMOS Liberec s.r.o. Uživatelé nesmí používat měřidla, která jsou vadná nebo došlo k jejich poškození, jsou-li pochybnosti o přesnosti měřidla, popř. když došlo k poškození kalibrační (ověřovací) značky. Také nesmí používat měřidla, a nichž je prošlý termín kalibrace (ověření). Uživatelé jsou povinni zacházet s měřidly předepsaným způsobem, tj. ukládat je na měkké podložky, přenášet je v obalech apod.. O provedených kalibracích se udržují záznamy, které jsou uloženy u metrologa. Informativní měřidla jsou identifikována, aby nemohlo dojít k neúmyslné záměně s nekalibrovanými. V případě zjištěných neshod

v měřicím zařízení se vždy posuzují výsledky předchozích měření a dopad eventuelních chyb na výsledný produkt.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Je známa nejistota měření včetně přesnosti a přiměřenosti a je v souladu s příslušnými požadavky?

Kalibrační postupy jsou zpracovány podle existujících ČSN, instrukcí kvality, instrukcí ČMI, návodů výrobců, dokumentace nebo vlastních postupů a jsou uloženy u Metrologa společnosti.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Jsou kontrolní, měřicí a zkušební zařízení v předepsaných intervalech nebo před použitím kalibrována podle zařízení, které je navázáno k platným národním nebo mezinárodním etalonům?

Pracovní měřidla stanovená - Jedná se o měřidla, která stanovil Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví k povinnému ověřování. Jejich seznam je uveřejněn ve Věstníku Úřadu. Povinné ověřování těchto měřidel je stanoveno s ohledem na jejich význam pro ochranu správnosti obchodního styku nebo pro ochranu zdraví, životního prostředí, bezpečnosti práce i jiných veřejných zájmů. Ověření PMS je vyznačeno na měřidle úřední značkou - razídkem (váhy a závaží), plombou nebo štítkem. Výsledky ověření a doba platnosti jsou uvedeny v ověřovacím listě. Originál je uložen u Metrologa, kopii obdrží uživatel měřidla. Záznam se provede na seznamu měřidel.

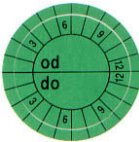

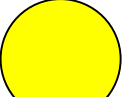
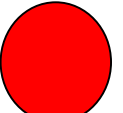
Pracovní měřidla nestanovená - Jedná se o měřidla, která nejsou etalonem ani stanoveným měřidlem. Jsou to měřidla, která se používají ve výrobním procesu. Mají rozhodující vliv na množství, jakost výrobků, ochranu zájmů spotřebitele, zvýšení bezpečnosti při práci a na zamezení hospodářských ztrát podniku. Kalibraci PMN zajišťuje Metrolog. Kalibraci provádí buď sám dle kalibračního postupu, nebo kalibraci zajistí u akreditované metrologické společnosti. Metrologické vlastnosti měřidla metrolog porovnává s etalonem společnosti. Vyhovující kalibrované měřidlo označí štítkem zelené barvy a vyznačí na něm platnost kalibrace.

Uživatelé měřidel jsou povinni předkládat svá měřidla ke kalibraci podle plánu jednou za rok nebo v případě oprávněných pochybností o metrologické správnosti měřidla.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Jsou kontrolní, měřicí a zkušební zařízení řádně identifikována, aby bylo možno určit jejich kalibrační stav?

Ano, označování stavu měřidel je dáno tabulkou:

Indikace	Vzor	Vysvětlivky	Poznámka
Platnost kalibrace měřidla - měřidla stanovená a pracovní měřidla nestanovená důležitá pro jakost	 ZELENÁ	- horní datum udává počátek platnosti - dolní datum udává konec lhůty kalibrace	- horní datum vyznačuje kalibrující organizace - dolní datum vyznačuje metrolog dle plánu - vyznačení se provádí permanentním popisovačem
Měřidla nestanovená informativní	 MODRÁ	S vyznačením konce lhůty kalibrace, pokud je kalibrováno	Číslo uvnitř značky vyznačuje správce měřidla a značí pořadové číslo vydaných měřidel na svém středisku
Dočasné vyřazení měřidla	 ŽLUTÁ		
Měřidlo s prošlou kalibrační lhůtou, měřidlo vyřazené	 ČERVENÁ		

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Jsou pořizovány záznamy o provedené kalibraci?

Výsledky jsou dokumentovány v seznamu měřidel, kam se zaznamenává datum kalibrace a podpis Metrologa. Naměřené hodnoty jsou dokumentovány v protokolu. Odpovědnost za

udržování všech dokumentů má Metrolog. Výsledky kalibrace smí používat jen Metrolog a smí být předkládány oprávněným kontrolním orgánům.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Je zajištěna ochrana kontrolních, měřících a zkušebních prostředků včetně, hardware, software, před vlivy, které by mohly platnost kalibrace narušit?

Ochranu zabezpečuje metrolog a uživatelé dle OS – 05 Řízení kontrolního, měřícího a zkušebního zařízení .

Vše v pořádku, v souladu s normou.

- Je ověřována platnost předešlých kontrol, pokud je výsledek kalibrace negativní? Jsou prováděna opatření, která musí být přijata, v případě neuspokojivého výsledku ověřování?

Ano, případě neuspokojivého výsledku ověřování metrolog vrátí nevyhovující komunální měřidlo uživateli označené štítkem žluté barvy. Uživatel zajistí spolehlivou izolaci nevyhovujícího měřidla až do uvolnění podle výsledku řízení-oprava nebo likvidace - štítek červené barvy. Záznam o nevyhovujícím měřidle uvede do seznamu měřidel. Nevyhovující měřidlo, zjištěné během výrobního cyklu, je vyřazeno uvedeným způsobem, musí být upozorněn jednatel, který rozhodne o nápravě z hlediska kvality služeb.

Vše v pořádku, v souladu s normou.

Závěr

1.7 Doporučení

1.7.1 K bodu Plánování systému managementu jakosti

Doporučil bych každoročně sestavovat Finanční analýzu vybraných poměrových ukazatelů společnosti, na jejímž základě by mohl být efektivněji a přehledně vytvářen Plán zdrojů. Plán zdrojů byl doposud vytvářen na základě osobních propočtů jednatele společnosti a uváděl pouze výši plánovaných zdrojů. Proto bych doporučil každoroční vyhodnocování Plánu zdrojů, kde by byly uvedeny plánované zdroje a jejich skutečná vynaložená výše.

1.7.1.1 Finanční analýza společnosti za rok 2006 a 2007

Rentabilita vlastního kapitálu	2006	2007
<i>Jak jsou zhodnocovány vložené prostředky do podniku?</i>		
Výsledek hospodaření za účetní období	111	84
Vlastní kapitál	4 339	4 423
Průměrný vlastní kapitál	4 339	4 381
Rentabilita vlastního kapitálu	2,56%	1,92%

Rentabilita úhrnného vloženého kapitálu	2006	2007
<i>Jaká je výnosnost celkového vloženého kapitálu?</i>		
Výsledek hospodaření za účetní období	111	84
Nákladové úroky	65	43
Sazba daně z příjmu	0,24	0,24
Aktiva celkem	5 764	5 670
Průměrná celková aktiva	5 764	5 717
Rentabilita úhrnného vloženého kapitálu	2,78%	2,04%

Doba obratu pohledávek	2006	2007
<i>Jak dlouho trvá zaplacení pohledávky od okamžiku vystavení faktury?</i>		
Dlouhodobé pohledávky	0	0
Průměrné dlouhodobé pohledávky	0	0
Krátkodobé pohledávky	481	439
Průměrné krátkodobé pohledávky	481	460
Průměrné dlouhodobé a krátkodobé pohledávky	481	460

Tržby za prodej zboží	0	0
Tržby za prodej vlastních výrobků a služeb	18136	15575
Tržby z prodeje dlouhodobého majetku a materiálu	3800	650
Tržby z prodeje cenných papírů a podílů	0	0
Tržby celkem	21 936	16 225
Průměrné denní tržby	60	44
Doba obratu pohledávek (ve dnech)	8,0	10,3

Doba obratu zásob	2006	2007
<i>Jak dlouho je majetek vázán od vstupu do firmy do výstupu z firmy?</i>		
Zásoby	1 450	1 950
Průměrné zásoby	1 450	1 700
Tržby za prodej zboží	0	0
Tržby za prodej vlastních výrobků a služeb	18 136	15 575
Tržby z prodeje dlouhodobého majetku a materiálu	3 800	650
Tržby z prodeje cenných papírů a podílů	0	0
Tržby celkem	21 936	16 225
Průměrné denní tržby	60	44
Doba obratu zásob (ve dnech)	24,1	38,2

Pohotová likvidita (likvidita 2. stupně)	2006	2007
<i>Jaká je schopnost firmy hradit své závazky?</i>		
Oběžná aktiva	3 763	2 797
Zásoby	1 450	1 950
Dlouhodobé pohledávky	0	0
"čítatel" (= Oběžná aktiva - Zásoby - Dlouhodobé pohledávky)	2 313	847
Odložený daňový závazek	0	0
Krátkodobé závazky	752	755
Krátkodobé bankovní úvěry	0	0
Krátkodobé finanční výpomoci	0	0
Výdaje příštích období	6	25
"jmenovatel" (= součet krátkodobých cizích zdrojů)	758	780
Pohotová likvidita (likvidita 2. stupně)	305,1 %	108,6 %

Celková zadluženost	2006	2007
<i>Kolik cizí zdroje tvoří z celého kapitálu?</i>		
Cizí zdroje	1 419	1 222
Pasiva celkem	5 764	5 670
Celková zadluženost	24,6 %	21,6 %

Úrokové krytí	2006	2007
<i>Kolikrát z hrubého zisku jsme schopni uhradit nákladové úroky?</i>		
Výsledek hospodaření před zdaněním	138	120
Nákladové úroky	65	43
Úrokové krytí	3,1	3,8

Všechny údaje uvedené ve finanční analýze jsou převzaty z Rozvahy, Výkazu zisku a ztráty hodnocené společností za rok 2007..

1.7.1.2 Rekapitulace plánu zdrojů

Plán zdrojů na rok 2008				
Rok	plán 2007	skutečnost 2007	plán/skut. %	plán 2008
Na výcvik (školení apod.)	46 000 Kč	51 000 Kč	9,80	55 000 Kč
Na obnovu a údržbu infrastruktury (automobily, jiná pracovní technika)	75 000 Kč	105 000 Kč	28,57	750 000 Kč
Na obnovu a zlepšení pracovního prostředí (kanceláře, zázemí pracovníků, sociální zařízení a pod.)	95 000 Kč	92 000 Kč	-3,26	160 000 Kč
Na zlepšování a udržování SMJ	25 000 Kč	24 500 Kč	-2,04	25 000 Kč
CELKEM	241 000 Kč	272 500 Kč	11,56	990 000 Kč

1.7.2 K bodu Informace o produktu

Menší komunikační slabinou firmy (specifikoval bych spíše jako doporučení) v oblasti Komunikace se zákazníkem je, že nejsou vytvořeny oficiální internetové stránky společnosti. Jelikož v dnešní době stále více sílí význam internetu, měla by firma vytvořit své oficiální internetové stránky a tím zvýšit možnost prestiže, porozumění okolí a image firmy.

Doporučil bych v procesu neustálého zlepšování systému jakosti toto stanovit jako jeden z Cílu jakosti společnosti pro rok 2009.

1.8 Ekonomické zhodnocení Cílů jakosti společnosti

Cíle jakosti společnosti vznikají formou týmové práce vrcholového vedení na základě již definované politiky jakosti. Cíle jakosti jsou konkrétní, hodnotitelné a splnitelné se stanovenou odpovědností a termíny plnění. Za stanovení cílů jakosti odpovídá jednatel společnosti. Za definování konkrétních úkolů pro dosažení cílů jakosti odpovídá výkonný

technik společnosti. Za uvolnění potřebných zdrojů odpovídá jednatel. Cíle jakosti jsou vydávány formou "Rozhodnutí jednatele". S cíli jakosti jsou seznamováni všichni zaměstnanci společnosti formou školení na pracovišti. Za seznámení odpovídá vždy přímý nadřízený na příslušné řídicí úrovni. Každý rok jsou vyhlašovány dva cíle, z nichž je vždy jeden ekonomicky měřitelný.

V roce 2006 byly vyhlášeny Cíle jakosti v podobě :

- *V ROCE 2006 SNÍŽÍME VÝDAJE SPOJENÉ S UDRŽOVÁNÍM SYSTÉMU JAKOSTI, ANIŽ BY SE SNÍŽILA JEHO KVALITA*

Termín : 31.12. 2006

Zodpovídá : Martin Hejral

V roce 2005 byly vynaloženy výdaje spojené s udržováním systému jakosti ve výši 85.000,-- Kč. Pro rok 2006 se vedení společnosti rozhodlo tyto výdaje snížit o částku vyplácenou externímu poradci. Poradenské služby nebyly prezentovány podle představ vedení společnosti a dohodou obou stran byla ukončena spolupráce. Výdaje spojené s udržováním systému jakosti se za rok 2006 snížily o 60.000,-- Kč . Externí dozorový audit nenašel žádné neshody a potvrdil dobře fungující systém řízení jakosti . **Cíl byl splněn.**

- *VÝSTAVBA NOVÉ HALY PRO NÁKLADNÍ VOZIDLA A SKLAD MATERIÁLU*

Termín : 31.12. 2006

Zodpovídá : Martin Hejral

Tento cíl nebyl splněn z důvodu nedostatku zdrojů a času na realizaci. **Cíl byl přesunut na rok 2007.**

V roce 2007 byly vyhlášeny Cíle jakosti v podobě :

- *1. V ROCE 2007 ZVÝŠÍME PRŮMĚRNOU PRODUKTIVITU PRÁCE NA JEDNOHO PRACOVNÍKA Z PŘIDANÉ HODNOTY O 2 % PROTI ROKU 2006*

Termín : 31.12. 2007

Zodpovídá : Martin Hejral

V roce 2006 byla přidaná hodnota 6.276.000,-- Kč, z toho průměrná produktivita na jednoho pracovníka 523.000,-- Kč. V roce 2007 byla přidaná hodnota 6.675.000,-- Kč, z toho průměrná produktivita na jednoho pracovníka 556.250,-- Kč, což představuje 6,36 % nárůst oproti předchozímu roku 2006. Požadovaná hodnota byla 2 % reálná hodnota je 6,36. **Cíl byl splněn o 4,36 % nad požadovanou hodnotou.**

- *DOKONČENÍ VÝSTAVBY NOVÉ HALY PRO NÁKLADNÍ VOZIDLA A SKLAD MATERIÁLU*

Termín : 31.12. 2007

Zodpovídá : Martin Hejral

Výstavba nové haly pro nákladní vozidla a sklad materiálu byla dokončena 20.12.2007, zároveň byl dán podnět ke kolaudačnímu řízení na Magistrát města Liberec – Stavební úřad. **Cíl byl splněn.**

1.9 Závěrečné zhodnocení

Cílem této diplomové práce bylo nastínění řízení jakosti v malém elektromontážní podniku ELMOS LIBEREC s.r.o. Předmětem práce byla analýza systému managementu jakosti společnosti a nalezení možných doporučení pro stálé zlepšování současného fungujícího systému managementu jakosti společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o..

V případové studii jsem provedl formou interních auditů hodnocení bodů Odpovědnost managementu a Realizace produktu dle normy ČSN EN ISO 9001:2001. Interní audity neodhalily žádné neshody, které by byly v rozporu s normou. Pouze u podbodů *Plánování systému managementu jakosti* a *Informace o produktu* byly uvedeny doporučení v rámci neustálého zlepšování.

U podbodu *Plánování systému managementu jakosti* doporučuji každoročně sestavovat finanční analýzu vybraných poměrových ukazatelů, z nichž by se mělo vycházet a brát je v úvahu při každoročním sestavování Plánu zdrojů. Z finanční analýzy vyplývá, že se jedná o poměrně „zdravou“ a fungující společnost. Dále doporučuji podrobněji sestavovat Plán zdrojů tak, aby byly vidět plánované zdroje, jejich skutečné využití a procentní změna oproti skutečnosti.

U podbodu *Informace o produktu* doporučuji vybudování oficiálních internetových stránek společnosti.

Závěrem se dá říci, že ve firmě ELMOS LIBEREC s.r.o. je vhodně zavedený a udržovaný systém managementu jakosti ISO 9001-2001. Dokladem tohoto tvrzení jsou Zprávy z auditu systému managementu jakosti (na základě dozorových auditů), prováděné certifikačními společnostmi VÚPS s.r.o. a TRITON Cert, spol. s r.o., které v prováděných auditech neshledali již pátý rok žádnou neshodu.

Seznam literatury

- [1] VEBER, J a kol.: Řízení jakosti a ochrana spotřebitele. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 978-80-247-1782
- [2] PEACH, R., PEACH, B., RITTEROVÁ, D. Příručka 9000/2000. Praha: Česká společnost pro jakost, 2002. ISBN 80-02-01514-2
- [3] NENADÁL, J., NOSKIEVIČOVÁ, D., PETŘÍKOVÁ, R., PLURA, J., TOŠENOVSKÝ, J. Moderní systémy řízení jakosti. Quality management. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-071-6
- [4] ČESKÝ NORMALIZAČNÍ INSTITUT. Systémy managementu jakosti. Základy, zásady a slovník ČSN EN ISO 9001 ed. 2. Praha: Český normalizační institut, 2002.
- [5] ČESKÝ NORMALIZAČNÍ INSTITUT. Systémy managementu jakosti. Požadavky ČSN EN ISO 9001 ed. 2. Praha: Český normalizační institut, 2002.
- [6] ČESKÝ NORMALIZAČNÍ INSTITUT. Systémy managementu jakosti. Směrnice pro zlepšování výkonnosti . ČSN EN ISO 9004 ed. 2. Praha: Český normalizační institut, 2002.
- [7] EISO.CZ. Poradenský portál. [online]. [cit. 7.3.2008]. Dostupné z: < <http://www.eiso.cz> >
- [8] M. HEJRAL: Příručka jakosti . Interní dokumentace. Liberec 2002.
- [9] M. HEJRAL: Organizační směrnice. Interní dokumentace. Liberec 2002
- [10] VÝZKUMNÝ ÚSTAV POZEMNÍCH STAVEB – CERTIFIKAČNÍ SPOLEČNOST, s.r.o. : Zpráva z auditu systému managementu jakosti. Interní dokumentace. Praha. 2004
- [11] TRITON CERT, spol. s r. o.: Zpráva z dozorového auditu ISO 9001. Interní dokumentace. Praha. 2007

Seznam příloh

Příloha č. 1: Certifikát systému řízení jakosti společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.
dle ČSN EN ISO 9001:2001

Příloha č. 2: Certifikát - Interní auditor systému managementu jakosti dle požadavků ISO
9001:2000

Příloha č. 1: Certifikát systému řízení jakosti společnosti ELMOS LIBEREC s.r.o.
dle ČSN EN ISO 9001:2001

Certifikát č. 056/2006

TRITON
Cert

CERTIFIKÁT

Tímto potvrzujeme, že
SYSTÉM ŘÍZENÍ JAKOSTI

společnosti **ELMOS LIBEREC s.r.o.**

Ševčíkova 982
Liberec 6, Česká republika


ELEKTROMONTÁŽNÍ SPOLEČNOST

Byl shledán shodným s požadavky normy pro systém řízení jakosti
ČSN EN ISO 9001:2001

Certifikát je platný pro následující rozsah činností a služeb:
**L MONTÁŽ, OPRAVY, REVIZE A ZKOUŠKY VYHRAZENÝCH ELEKTRICKÝCH
ZAŘÍZENÍ BEZ OMEZENÍ NAPĚTÍ**
ODŮVODNĚNÉ VYLOUČENÉ PRVKY NORMY: 7.3

Datum certifikace: 23. února 2006 Platnost certifikátu do: 23. února 2009


Mgr. Petr Požár
Výkonný ředitel



Místo a datum vystavení:
Praha, 8. března 2006



Nesplnění certifikačních podmínek uvedených v příloze může vést k neplatnosti certifikátu.

Příloha č. 2: Certifikát – Interní auditor systému managementu jakosti dle požadavků
ISO 9001:2000

evidenční číslo certifikátu: **IA QMS 0472005**

CERTIFIKÁT

o účasti na kurzu pro interní auditory a složení zkoušky

INTERNÍ AUDITOR

systému managementu jakosti dle požadavků ISO 9001:2000

 **Martin Hejral**

se seznámil/a s poznatky z oblasti:

ČSN EN ISO 9001 : 2001
ČSN EN ISO 19011 : 2003

obsah kurzu:

- ☒ normy pro prověřování, druhy prověrek a jejich základní charakteristiky
- ☒ technika provádění interních auditů
- ☒ plánování, příprava a průběh interních prověrek
- ☒ vedení záznamů z interního auditu
- ☒ hodnocení neshod
- ☒ písemná zkouška

datum konání: **6.12. – 7.12. 2005**

místo konání: **Liberec**


Ing. Vlastimil Pecka
ředitel

 **Attest** s.r.o.
Platnost certifikátu 3 roky od data konání.

ATTEST, s.r.o.
Pod Višňovkou 31/1661
140 00 Praha 4
jednatel: Ing. Vlastimil Pecka